TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE (LIMA-PERÚ), 2023"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Gloria Maria Stefany Peralta Bajalque (0000-0002-9946-5670)

Gaby Gendith Torres Amasifuen (0000-0003-2019-946X)

Elizabeth Yesenia Gomez Arguelles (0009-0000-2969-8543)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 14 de setiembre de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 1	**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**
Miembro 2	**FELIX JOSE COLINA YSEA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE (LIMA-PERÚ), 2023"

Presentado por el(la) bachiller.
GLORIA MARÍA STEFANY PERALTA BAJALQUE
GABY GENDITH TORRES AMASIFUEN
ELIZABETH YESENIA GÓMEZ ARGUELLES

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**GLORIA MARÍA STEFANY PERALTA BAJALQUE**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**GABY GENDITH TORRES AMASIFUEN**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**ELIZABETH YESENIA GÓMEZ ARGUELLES**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1

FELIX JOSE COLINA YSEA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 10 de octubre del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

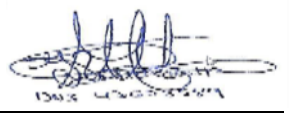
De nuestra consideración,

Yo: Gloria María Stefany Peralta Bajalque, Gaby Gendith Torres Amasifuen, Elizabeth Yesenia Gómez Arguelles, estudiante/egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Antonio Roberto Huachaca Urbina, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE (LIMA-PERÚ), 2023", sustentado para obtener el título de Administración de Empresas es original.

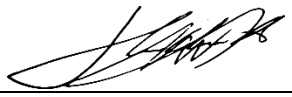
Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

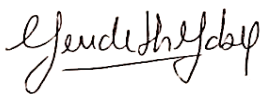
Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 47675589



Firma del asesor de tesis
DNI: 08665380



Firma tesista
DNI: 71295615



Firma del tesista
DNI:47151495

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Estrés laboral y productividad en una empresa de transporte (Lima-Perú), 2023

Autores. Gloria Maria Stefany Peralta Bajalque; Gaby Gendith Torres Amasifuen; Elizabeth Yesenia Gomez Arguelles

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2487711804).

Resultado de la evaluación. 3%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Estrés laboral y productividad en una empresa de transporte (Lima-Perú), 2023

Work stress and productivity in a transportation company (Lima-Peru), 2023

Gloria María Stefany Peralta Bajalque *
Gaby Gendith Torres Amasifuen **
Elizabeth Yesenia Gómez Arguelles***
Antonio Roberto Huachaca-Urbina****

Resumen

En el contexto laboral actual, la relación entre el estrés y la productividad se ha consolidado como un factor de atención crítico para las organizaciones. En ese sentido, el objetivo de este estudio fue determinar si el estrés laboral se encuentra relacionado con la productividad en el área de Recursos Humanos de una empresa de Transporte ubicada en Lima, Perú, durante el año 2023. La muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores. Asimismo, se adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel básico, utilizando un diseño correlacional descriptivo. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, uno de 9 ítems y otro de 11 ítems, correspondientes a las variables en estudio. Las características de los ítems fueron evaluadas mediante la escala de Likert y sometidas a una prueba de fiabilidad, obteniendo un Alfa de 0,85 para el primer instrumento y un Alfa de 0,86 para el segundo, ambos categorizados como buenos. Los resultados indicaron un coeficiente de correlación y significancia de ($r = -0,459$; $\alpha = 0,002 < 0,05$) para la hipótesis general. En conclusión, existe una relación inversa y significativa entre la variable 1 (Estrés laboral) y la variable 2 (Productividad), siendo el nivel de correlación obtenido moderado.

Palabras clave: Estrés laboral, productividad, perspectiva fisiológica, perspectiva psicológica, perspectiva laboral.

* Bachiller en administración de Empresas. E-mail: 100023198@cientifica.edu.pe ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9946-5670 Universidad Científica del Sur – Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú.

** Bachiller en administración de Empresas. E-mail: 100031476@cientifica.edu.pe ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2019-946X Universidad Científica del Sur – Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú.

*** Bachiller en administración de Empresas. E-mail: 100012182@cientifica.edu.pe ORCID: https://orcid.org/0009-0000-2969-8543 Universidad Científica del Sur – Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú.

**** Doctor en Ciencias de la Educación, segunda especialidad en informática educativa, Docente en la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. E-mail: ahuachaca@cientifica.edu.pe ORCID: https://orcid.org/0000-0003-4784-6524

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Work stress and productivity in a transportation company (Lima-Peru), 2023

Abstract

In today's work context, the relationship between stress and productivity has established itself as a critical focus factor for organizations. In this sense, the objective of this study was to determine if work-related stress is related to productivity in the Human Resources area of a Transportation company located in Lima, Peru, during the year 2023. The sample was composed of 45 collaborators. Likewise, a quantitative, basic level approach was adopted, using a descriptive correlational design. The instruments used were two questionnaires, one of 9 items and the other of 11 items, corresponding to the variables under study. The characteristics of the items were evaluated using the Likert scale and subjected to a reliability test, obtaining an Alpha of 0.85 for the first instrument and an Alpha of 0.86 for the second, both categorized as good. The results indicated a correlation and significance coefficient of ($r = -0.459$; $\alpha = 0.002 < 0.05$) for the general hypothesis. In conclusion, there is an inverse and significant relationship between variable 1 (Work stress) and variable 2 (Productivity), with the level of correlation obtained being moderate.

Keywords: Work stress, productivity, physiological perspective, psychological perspective, work perspective.

Introducción

En el contexto laboral actual, las manifestaciones del estrés laboral y sus repercusiones en la productividad toman más fuerza en muchas organizaciones. En ese sentido, las perspectivas de los estudios en esta área trabajan para plantear propuestas que permitan buscar alternativas de solución.

En el ámbito internacional, los factores del absentismo (ausencia frecuente o prolongada en el entorno laboral), presentismo (presencia física en el trabajo, pero su rendimiento se ve afectado por problemas de salud, estrés u otros factores) y el impacto económico, son efectos del estrés laboral en la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

productividad. Con respecto a este ámbito, en los Países Bajos, Brouwer et al. (2023) halló en su investigación en un periodo de 4 semanas que: Más del 45% de los colaboradores entrevistados al menos 1 día estuvo ausente en el trabajo; presentando en promedio la pérdida de 48,7 horas de trabajo a causa del absentismo. Por otro lado, los encuestados indicaron presentar presentismo, en promedio 6,2 días durante el tiempo de estudio. En consecuencia, el absentismo y presentismo representaron el 24% del total de las horas de trabajo, las cuales afectaron a la producción. En virtud de lo expuesto, se ponen de manifiesto cifras que necesitan de análisis minucioso; ya que, podrían ser reducidas mediante acciones destinadas a fomentar la disminución del estrés laboral.

En el contexto de los países de la región Latinoamérica, Sandoval et at (2022) dentro de su información consultada indica que en Bolivia a consecuencia de la violencia contra las mujeres las organizaciones disminuyeron sus ingresos por año 11,6 y 22,4 días por absentismo y presentismo respectivamente. Asimismo, en Ecuador, la pérdida corresponde a 3,7 y 6,8 días por absentismo y presentismo cada uno. Por último, en México los ingresos económicos por presentismo y absentismo representaron el 7.31% del total de pérdidas. Por los datos antes presentados cabe reflexionar que en esta parte del mundo la situación es igual a Europa.

En el ámbito peruano, el Portal de negocios de ESAN (ConexiónEsan, 2021) reporta: 7 de cada 10 trabajadores experimentan estrés laboral, el cual impacta no solo en los individuos, sino también en las empresas, generando una reducción en la productividad, un aumento del absentismo, tasas elevadas de rotación de empleados y mayores costos asociados a la contratación y formación de personal. En síntesis, en todos los ámbitos producen resultados adversos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En relación con las características de la empresa de estudio, ésta es un operador logístico que brinda servicios de transporte de carga y distribución en todo el territorio peruano. La empresa tiene como propósito ser socio estratégico de sus clientes ofreciendo los siguientes servicios: distribución nacional, servicios express, mudanza y embalaje, paquetería corporativa, transporte especializado y servicio de almacén. La organización cuenta con flota Furgón y semirremolque. Además, informa a sus clientes en tiempo real el estado del servicio de transporte a través de una aplicación informática.

Dentro del marco de la problemática, es necesario señalar en la perspectiva fisiológica. En esta, los transportistas exhibieron exceso de horas de manejo, así como demandas adicionales para cumplir con el traslado de la carga y lidiar con el tráfico en las carreteras. Los colaboradores han presentado síntomas, como: Jaquecas, agotamiento, dolores musculares y dolores de cabeza. Esta situación, por consiguiente, impactó en su salud, manifestándose en forma de absentismo laboral y la reactivación de enfermedades frecuentes como: encefalomielitis mialgica, también conocida como como síndrome de fatiga crónica, hipertensión, entre otras. En la perspectiva psicológica, aquellos trabajadores con altos índices de estrés mostraron una propensión a tomar decisiones precipitadas en las actividades relacionadas con su rol dentro de la organización. Asimismo, desde la perspectiva laboral, al presentar signos de estrés, no lograron desarrollar una comunicación asertiva. Por estos motivos, para la empresa, el estrés de los trabajadores afecta la entrega puntual de la mercadería solicitada por el cliente, entre otras manifestaciones dentro del propósito de la organización. En definitiva, en el lapso del estudio comprendido en 3 meses, el absentismo presentó el 6% del total de horas trabajadas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Afectando un 5% del total de productividad en el tiempo estimado de la toma de datos de la muestra.

Para la justificación de la investigación, esta considera a la teórica, práctica y metodológica. La primera, busca contextualizar la teoría de evaluación de la demanda y control de Robert Karasek. Además, analiza las sugerencias de Karl Albrecht para reducir el estrés laboral. Del mismo modo, este estudio pretende generar discusión y reflexión en la comunidad académica. Para la segunda, a partir de estos resultados, los tomadores de decisiones de la organización podrán plantear acciones de mejora para la problemática identificada, reduciendo de esta manera el estrés laboral existente. Por último, en relación con el enfoque y diseño, se optó por un enfoque cuantitativo y correlacional descriptivo. Esta elección se hizo porque abarca la primera fase del proceso investigativo, permitiendo la medición de influencias y la generación de planes experimentales futuros. Además, el instrumento de investigación seleccionado es un referente para medir las variables en el contexto de las empresas de transporte.

De acuerdo con los propósitos inherentes a la investigación efectuada, el objetivo general del estudio abarcó la determinación de la relación existente entre el estrés laboral y la productividad en el ámbito de recursos humanos de una organización dedicada al transporte, localizada en la ciudad de Lima, Perú, durante el año 2023. Con miras a un abordaje óptimo, la variable 1, correspondiente al estrés laboral, fue desagregada en tres dimensiones específicas: la perspectiva fisiológica, la perspectiva psicológica y la perspectiva relativa al entorno de trabajo. Por su parte, la variable 2, concerniente a la productividad, contempló las dimensiones de eficiencia y eficacia. En cuanto a

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

los objetivos específicos planteados, se procuró establecer la asociación entre cada una de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2 en su conjunto.

1.Fundamentación teórica

1.1 Estudios preliminares

En cuanto a las investigaciones que, consideran una variable igual al presente estudio, Proaño y Serrano (2020) en una empresa de transportes asoció el estrés laboral con turnicidad (horarios de trabajadores), destacando que la turnicidad afecta al estrés laboral, en el bienestar social y psicológico, dificultando en las actividades de estudio, trabajo, ocio y vida familiar. Del mismo modo, Pahura (2021) encontró en conductores de transporte público que el estrés laboral les produjo desgaste dentario por superficie, comprendido por la disminución de estructura dentaria a causa de la abrasión, atrición, corrosión y abfracción, producidos por afecciones al sistema nervioso central; la correlación entre el estrés laboral y el desgaste dentario fuel del 0,4927, nivel moderado. En definitiva, en los antecedentes consultados para los transportistas, el estrés laboral tiene correspondencia con la turnicidad y el desgaste dentario.

En cuanto a los estudios que correlacionaron en forma idéntica las dos variables: Estrés laboral y productividad se encuentran: Cunyas y Ñaupari (2022) quienes encontraron un coeficiente de correlación y significancia ($r = 0,752$; $\alpha = 0,000 < 0,05$) en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo. Además, esta investigación guarda relación con el presente estudio en dos dimensiones (aspecto psicológico y fisiológico) en el ámbito de la variable estrés laboral y para la productividad con el total de las dimensiones, del mismo modo, se ha identificado que el escaso conocimiento de los modelos para evaluar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

desempeños genera un ambiente estresante para cumplir los índices de productividad. Según el estudio realizado por Rojas (2022), se obtuvo un valor de -0,502 para el coeficiente Rho de Spearman, junto a un grado de significancia estadística de α=0,00<0,05, lo cual denota una correlación inversa de magnitud moderada entre las variables analizadas en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón. Adicionalmente, los participantes de dicho estudio expresaron en un 90.7% estar completamente en desacuerdo respecto a la satisfacción derivada de sus labores. De manera análoga a lo reportado en la presente investigación, los dolores musculares fueron identificados como uno de los síntomas con mayor incidencia entre los trabajadores del sector transporte evaluados.

De igual forma, Gonzales y Rojas (2021), hallaron un coeficiente de correlación (r= -0,650) y un valor de significancia (α = 0,000 < 0,05) en funcionarios de una entidad financiera. resalta que la productividad constituye la principal prioridad de las empresas para evaluar el desempeño de sus labores y del posicionamiento en su área de desarrollo. También, Chamorro (2019) trabajó la correspondencia de ambas variables encontrando que las manifestaciones del estrés laboral: El absentismo y limitado rendimiento afectan a la productividad dentro de la empresa. Además, para el estrés laboral: Vega y Nava (2019) asociaron con la fatiga laboral, originando que el estrés tenga como consecuencia: la gastritis, problemas coronarios, hipertensión, cáncer y diabetes, entre otros. Asimismo, Juma (2020) relacionó con rendimiento de empleados, el autor encontró un coeficiente de correlación (r=-0,516) y un valor de significancia (α<0,05). Dentro de sus hallazgos, el estrés tiene sus orígenes en actividades monótonas y poco interesantes para los empleados. Gracias a

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

todo lo anterior, podemos interpretar que la correspondencia existe en estudios predecesores.

1.2 Bases teóricas del estrés laboral

Para la conceptualización de estrés, cabe señalar a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) que concluye: La palabra "estrés" puede referirse tanto a una condición desfavorable como a una experiencia positiva que surge como respuesta a un factor estresante, afectando la salud mental o física, así como al bienestar general de una persona. De igual forma, es un proceso de interacción entre una persona y su entorno, manifestándose cuando esta interacción es percibida subjetivamente como amenazante o supera los recursos disponibles, amenazando así el bienestar o la salud individual (Fuertes, 2016). En síntesis, se entiende que puede darse en un ámbito negativo como positivo.

Cabe resaltar que el estrés genera efectos. Tal como aumento en el nivel de cortisol, siendo este neurotransmisor neurotóxico. La persistencia del estrés crónico eventualmente conduce a la aparición de problemas como insomnio, ansiedad y trastornos depresivos (Mouzo, 2022). Además, la International Labour Office (ILO, 2014) explica que el estrés conlleva múltiples repercusiones adversas, entre las que se encuentran enfermedades del sistema circulatorio y gastrointestinal, así como diversos trastornos de índole física, psicosomática y psicosocial. Además, se ha asociado con una disminución en la productividad. Por ello, es fundamental destacar que el estrés no es una problemática exclusiva de la era moderna ni surge como resultado de un estilo de vida excesivamente ambicioso. A lo largo de la historia, los seres humanos han enfrentado y superado numerosos desafíos en su búsqueda de adaptación y supervivencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.2.1 Modelos de gestión de estrés laboral

Dentro de los modelos de gestión de estrés laboral se encuentra el de Karl Albrecht, Robert Karasek y Spielberger y Vagg:

Según Karl Albrecht, con su modelo La Curva “J” explica que, durante cualquier proceso de cambio, es común experimentar una disminución en la ejecución de los procesos al principio, representada en la parte inferior de la curva “J”. Sin embargo, este período inicial de declive suele ser seguido por una mejora en el desempeño, que se refleja en la parte superior de la curva “J” (Suárez y López, 2010).

Por su parte, el modelo de evaluación del estrés laboral propuesto por Karasek (1979), denominado Modelo Demanda-Control, postula que el estrés laboral surge cuando existe un desequilibrio entre las exigencias psicológicas inherentes al trabajo y el grado de control que el trabajador ostenta sobre sus actividades laborales. Dicho desequilibrio puede conllevar a consecuencias adversas para la salud y el bienestar de los empleados. En esencia, el modelo de Karasek sostiene que la aparición del estrés laboral se encuentra mediada por la interacción entre las exigencias psicológicas impuestas por el entorno de trabajo y la capacidad de los trabajadores para ejercer un control adecuado sobre las tareas y decisiones que conforman su labor cotidiana. Un desajuste entre estos dos factores clave puede derivar en resultados perjudiciales para la salud física y mental de los individuos. Karasek destaca que no solo las demandas psicológicas del trabajo contribuyen al estrés, sino también el nivel de control que los trabajadores tienen sobre sus tareas, actuando como un factor moderador de estas demandas. En resumen, el estrés laboral se manifiesta en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ocupaciones con altas exigencias laborales y escasa oportunidad de control.

El modelo de estrés desarrollado por Spielberger y Vagg (2010) identifica tres tipos de problemas vinculados al estrés laboral: En primer lugar, los factores psicosociales, que implican que los trabajadores tengan dificultades para concentrarse y se sientan cansados, lo cual afecta directamente su desempeño. En segundo lugar, los factores bioecológicos, que destacan que la ubicación de la empresa en un entorno congestionado genera contaminación sonora, especialmente para los conductores, provocando altos niveles de estrés. Finalmente, los factores personológicos, que indican que los trabajadores tienen carencias a la hora de desarrollar estrategias efectivas para manejar el estrés, usar un estilo de comunicación asertivo y aplicar métodos para resolver problemas interpersonales y organizacionales. En resumen, el modelo de Spielberger y Vagg identifica tres dimensiones clave que influyen en la aparición y manifestación del estrés laboral, abarcando aspectos psicosociales, ambientales y personales de los empleados.

En el contexto de las recomendaciones, cabe destacar a Karl Albrecht en "Stress and the Manager" a través de Dessler (2015) sugiere diversas acciones para reducir el estrés laboral, como cultivar relaciones positivas con colegas, evitar asumir responsabilidades excesivas, establecer relaciones efectivas con superiores, negociar plazos realistas, dedicar tiempo a la preparación de eventos futuros, mantener el cuerpo enérgico, reducir el ruido innecesario, delegar tareas triviales, controlar interrupciones, abordar problemas desafiantes sin postergar, elaborar listas constructivas de preocupaciones con soluciones, mejorar el sueño y considerar la meditación en un entorno tranquilo y cómodo. De forma análoga,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ILO (2014) resalta la importancia de promover diversas acciones para abordar el estrés laboral, como la realización de reuniones, la publicación de avisos, la emisión de boletines informativos y el envío de correos electrónicos. Asimismo, ILO enfatiza la relevancia de discutir la eficacia de las medidas implementadas para combatir el estrés, así como de explorar formas de mejorar dichas acciones, a través de reuniones de consulta entre la dirección de la empresa y los propios trabajadores. De este modo, el autor subraya la necesidad de adoptar un enfoque participativo y de colaboración entre la gerencia y los empleados, con el objetivo de desarrollar e implementar estrategias efectivas para abordar la problemática del estrés laboral en el contexto organizacional.

1.2.2 Dimensiones de la variable estrés laboral

El primer lugar, la perspectiva fisiológica, ante estímulos estresores, el cuerpo inicia una secuencia de respuestas fisiológicas activadas por el Eje Suprarrenal y el Sistema Nervioso Vegetativo (SNV). Estos sistemas provocan la liberación de hormonas producidas en las glándulas, las cuales, al ser llevadas por la sangre, influyen en la actividad de los órganos al estimular, inhibir o regular sus funciones (Narváez, 2019). Originando respuestas fisiológicas, que generan desequilibrio entre los colaboradores, el trabajo y la misma organización (Bustamante et al., 2023). También es necesario indicar que esas respuestas fisiológicas se presentan en síntomas de enfermedades cardiacas, jaquecas, hipertensión entre otras a causa de exigencias de: tareas, cumplimiento de roles, asuntos personales y liderazgo organizacional (Zuñiga,2019). Gracias a todo lo anterior, podemos deducir que las manifestaciones fisiológicas del estrés laboral conllevan a enfermedades con altos índices de incidencia en el mundo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En segundo lugar, la perspectiva psicológica. Patlán (2021) destaca a Hans Selye, considerado el padre del estrés, debido a que es pionero en las investigaciones relacionadas con las reacciones psicológicas ante estímulos. Se resalta su contribución en la adaptación general en tres etapas: Alarma, resistencia y agotamiento. En la primera etapa, la alarma, el cuerpo responde inicialmente al estrés con un aumento de la frecuencia cardíaca y una agudización de los sentidos. En la segunda fase, la resistencia, se observa la desaparición de los cambios iniciales y el desarrollo de respuestas más específicas para enfrentar la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia frente al estímulo. En la última fase, el agotamiento, se experimenta la derrota de las estrategias adaptativas, agotamiento de la energía y riesgo de enfermedad o incluso muerte. Por otro lado, en el ámbito de la psicología, se han ofrecido diversas definiciones del estrés.

No obstante, según Salanova (2009), resalta tres perspectivas principales: el estrés concebido como estímulo, respuesta y transacción. A su vez, Gano-García et al. (2023) menciona: mayoritariamente los profesionales que interactúan de forma directa con personas, en situaciones de altos índices de estrés suelen presentar pérdida de entusiasmo, agotamiento mental acompañados de sentimientos de impotencia y desesperanza, un autoconcepto negativo, mala actitud hacia la vida. En efecto, las manifestaciones de psicológicas son predecesoras a la perspectiva fisiológica y en muchos casos van en forma paralela.

Por último, en lo que respecta a la perspectiva laboral, Patlán (2021) resalta que la creciente prevalencia del estrés entre los trabajadores conlleva importantes costos tanto para los empleados como para el ámbito

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

gubernamental. Desde la óptica de los trabajadores, el estrés laboral genera efectos negativos como desánimo, cansancio, ansiedad, pérdida de ingresos e incluso desempleo, repercutiendo potencialmente en su salud mental. Mientras que, desde la perspectiva gubernamental, los costos asociados al estrés laboral abarcan la provisión de atención médica, los gastos en seguridad social, el acceso a servicios de salud mental, los pagos de seguros y las reducciones en la renta nacional. Adicionalmente, Starvroula (2004, como se citó en Patlán, 2021), señala que el estrés laboral se manifiesta como la respuesta del empleado ante aquellas demandas y tensiones inherentes al entorno de trabajo que exceden sus habilidades y recursos, constituyendo un desafío a su capacidad para afrontar la situación.

Es necesario resaltar que los efectos del estrés en el ámbito laboral, tiene su origen en las perspectivas: fisiológica y psicológica (Merino y Jarrin, 2021). Además, en el rígido estilo de dirección; en la planificación y organización de procesos de trabajo, forma de comunicación, modelos de resolución de problemas y valoración de los trabajadores dentro del contexto de la cultura empresarial. En consecuencia, son causas que inciden en las actividades del trabajo. Es por ello, para palear esto, Quirós (2020) explica que el propósito es humanizar el juego del trabajo y responder a las necesidades particulares del trabajador. Esto implica analizar los perfiles de puestos laborales, así como la praxis de las tareas de los mismos, para así ampliar los índices de calidad de la vida laboral (Varela, 2020).

1.3. Productividad

Según Chiavenato (2019) define la productividad como la cantidad de producción generada por una unidad productora en un periodo específico. El

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

principio esencial que cimienta la productividad radica en la potenciación de la capacidad productiva del individuo durante un lapso temporal determinado, mediante la especialización funcional y la implementación de procesos de manufactura estandarizados. Este enfoque redunda en beneficios tanto para el trabajador, quien logra incrementar sus ingresos, como para el empresario, quien obtiene una producción acrecentada. Por otra parte, Morelos, Fontalvo y Vergara (2013) señalan que la productividad representa un componente fundamental para la evaluación de las capacidades organizacionales, dado que incide de manera directa en la determinación del rendimiento de un sistema de producción de bienes o servicios. Esto comprende la relación entre las salidas y entradas del sistema, así como el valor agregado que se genera.

La relevancia que ostenta la productividad en el ámbito empresarial, así como la gestión eficaz de la misma, constituyen aspectos de elevado interés para aquellos responsables encargados del proceso de toma de decisiones. Por consiguiente, la implementación de técnicas innovadoras orientadas a optimizar los procesos de producción se erige como una magnífica oportunidad para alcanzar mejoras concretas y tangibles (Muñoz, 2021). Al mismo tiempo, Jacobs y Chase (2014) señalan: La productividad se utiliza frecuentemente como indicador para evaluar la eficiencia en la utilización de recursos en un país, industria o entidad empresarial. Dado que la gestión de operaciones y suministro se enfoca en optimizar el uso de los recursos de una empresa, la medición de la productividad se convierte en un aspecto crucial para evaluar el rendimiento operativo.

Desde la perspectiva de los modelos para la productividad Raju y Lalit (2018) propusieron un modelo para evaluar la productividad con 5 elementos:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Primero, desempeño: La productividad organizacional se relaciona con la eficaz utilización de recursos. Segundo, administración de los recursos humanos: Implica no solo la contratación y supervisión, sino también la creación de un entorno laboral positivo. Tercero, estrategia de Administración: Un enfoque estratégico busca mejorar la eficiencia de los trabajadores mediante planificación, recursos y capacitación. Cuarto, cultura organizacional: Refleja la personalidad de la empresa, abarcando valores, normas y objetivos que guían su funcionamiento, y Quinto, metodología de producción: Se refiere al método organizado que emplea tecnología, habilidades y equipos para la producción.

1.3.1 Dimensiones de la variable productividad

La Eficiencia es la primera dimensión para esta variable. En esa misma línea, Allen y Evans (2019) definen la productividad como la capacidad de suministrar bienes y servicios a los clientes con un desperdicio mínimo y una utilización óptima de los recursos. Por otra parte, Sarmiento y Castellanos (2008) explican que la eficiencia en los procesos productivos conlleva generar un determinado nivel de producto al menor costo posible, alcanzando un nivel de producción que se alinee con el costo medio mínimo a largo plazo de una organización. Igualmente, Rodríguez (2024) explica: la eficiencia comprende el alto índice de salidas en relación con un reducido número de entradas. Es así como la eficiencia sustenta que tan efectivamente se han utilizado los recursos para un máximo rendimiento. Cuando las empresas operan de esta manera, producen un nivel de producto que se ajusta a su tamaño de planta óptimo, permitiéndoles aprovechar todas las economías de escala disponibles.

Un aspecto importante para señalar, Doimeadiós y Sánchez (2015) concluyen: Los niveles de eficiencia estimados señalan que hay oportunidades

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de mejora en todos los sectores. Alcanzar la eficiencia definida por la frontera podría aumentar la producción de las empresas sin necesidad de emplear más factores de producción. Medir la magnitud de esta brecha resaltaría la importancia de aprovechar esta fuente de crecimiento.

La segunda dimensión es Eficacia, esta se refiere a realizar las acciones correctas para generar el mayor valor para una empresa. A menudo, la maximización simultánea de eficacia y eficiencia genera conflicto entre ambos objetivos. (Jacobs y Chase, 2014). Del mismo modo, Eficacia implica la relación entre objetivos y resultados en condiciones ideales, donde el propósito se alcanza de manera óptima. Se refiere al logro de metas y objetivos organizacionales, priorizando tareas para obtener los mejores resultados de manera ordenada. La eficacia, por su parte, se mide en función de la capacidad de un determinado procedimiento o servicio para alcanzar el resultado más favorable posible, especialmente cuando se generan condiciones óptimas orientadas a la consecución de un fin específico. (George, Gámez, Matos, González, Labori y Guevara, 2021).

En síntesis, Chiavenato (2019) expresa, la eficacia se define como la métrica estándar para obtener resultados, mientras que la eficiencia se considera la medida del uso de recursos durante el proceso. En otras palabras, la eficacia se relaciona con la capacidad de cumplir con las necesidades de la sociedad o clientes, y la eficiencia se refiere a la mejor forma de llevar a cabo las tareas.

2. Metodología

En relación con el marco metodológico. El diseño fue no experimental y transversal, entendido por Hernández y Mendoza (2018), como aquel que no implica la manipulación de variables y simplemente observa las reacciones de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manera natural, sin inducirlas. Además, el tipo fue correlacional, donde el proceso consiste en permitir procesar la información obtenida en las encuestas y determinar la existencia de vínculo entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por último, el enfoque fue cuantitativo, para ello, Padilla-Avalos y Marroquín-Soto (2021) explican que dicha aproximación se caracteriza por ser secuencial, enfocada en una realidad objetiva, de naturaleza deductiva y con un propósito probatorio.

Este enfoque conlleva el empleo de herramientas matemáticas y estadísticas con el fin de obtener resultados, permitiendo la identificación de asociaciones explicativas o relaciones causales entre las variables analizadas.

La población de estudio la integraron 45 personas, compuesta por colaboradores transportistas. La muestra fue censal, esto implica seleccionar todas las unidades de estudio como muestra, cuyo rango de edades se especifica en la tabla 1.

Para esta investigación se ha considerado dos cuestionarios, uno para cada variable, de los cuales se describe a continuación.

El cuestionario para evaluar el Estrés Laboral consta de 9 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Perspectiva fisiológica con 3 ítems, destinados a identificar problemas físicos y de salud; perspectiva psicológica con 3 ítems, que permiten identificar los efectos del estrés; finalmente, la perspectiva laboral, también con 3 ítems, cuyo propósito es identificar los efectos de una jornada laboral. Del mismo modo, se utilizó una escala de Likert con los siguientes valores: "Siempre", "casi siempre", "algunas veces", "casi nunca" y "nunca" representando una serie valorativa de 1 al 5.

Por el contrario, el cuestionario de productividad comprende 11 ítems,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

distribuidos en dos dimensiones: Eficiencia con 6 ítems, que buscaron recoger la percepción en optimización de recursos, tiempo empleado y gestión de metas. Además, la dimensión Eficacia considera recoger la percepción de obtención de resultados, logro de objetivos, cumplimiento de tareas y obligaciones. Del mismo modo, la escala de Likert utilizada fue idéntica al instrumento anterior.

Para el proceso de validación y fiabilidad, 3 jueces participaron en la validación de los instrumentos dándole su aceptación en la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems. Además, las especialidades de los jueces fueron: Administrador de empresas, especialista en comportamiento organizacional y negocios internacionales, MBA es administración estratégica de empresas y por último juez con estudios en educación y administración.

Asimismo, los dos instrumentos fueron sometidos a la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, favoreciéndose con resultados en la categoría buena en ambos casos. El instrumento de estrés laboral obtuvo un Alfa de 0,85; mientras que, para el instrumento de productividad presentó un Alfa de 0,86.

Con respecto al consentimiento, el estudio contó con la autorización del gerente general de la empresa de transportes dando el aval para aplicar los instrumentos dentro del contexto del área de recursos humanos, bajo el compromiso que los resultados objeto de estudio sean utilizados bajo el principio de la ética profesional practicada por los investigadores del presente estudio.

En función a las limitaciones halladas. El proceso de recojo de datos, fue una limitación, ya que los colaboradores transportistas, por su ubicación de ciudad y horario, fue difícil encontrarlos para hacer el recojo de datos, de forma directa, condición importante, para evitar sesgos en la data del estudio. En consecuencia, las acciones realizadas para palear esta limitación, fue hacer un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cronograma de toma de cuestionarios con la ayuda del área de recursos humanos y una comunicación de coordinación telefónica efectiva con cada uno de los participantes.

3. Resultados y discusiones

Desde la perspectiva de la estadística descriptiva, en la Tabla 1, las características de los participantes son como sigue. En relación con la cantidad, los hombres fueron 40, mientras las mujeres 5. También, para la edad, los hombres, en su mayoría categorizaron en el rango 45 a más años; en cambio, las mujeres, mayoritariamente clasificaron en el rango 18 a 24 años. En definitiva, el mayor porcentaje de participantes fueron hombres.

Tabla 1

Datos de participantes

Sexo	Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje
Hombre		40	89%
	18-24	10	
	25-34	11	
	35-44	7	
	45 a más	12	
Mujer		5	11%
	18-24	3	
	25-34	0	
	35-44	2	
	45 a más	0	

En la Tabla 2, para la frecuencia de las variables, la percepción de los colaboradores presentó los siguientes resultados. Los porcentajes de la variable estrés laboral mayoritariamente estuvo en el nivel bajo y medio; de modo semejante se comportaron los datos para la variable productividad. En síntesis, en ambas variables los porcentajes clasificaron mayoritariamente en los niveles

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

bajo y medio y en menor cuantía en el nivel alto.

Tabla 2

Frecuencia de las variables de estudio

Variable	Frecuencia			Porcentaje		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	18	15	12	40%	33%	27%
Productividad	15	20	10	33%	44%	22%

Nota: Para la escala bajo, medio y alto se utilizó la técnica de baremo.

En relación con la Tabla 3, los colaboradores opinaron con respecto a las dimensiones de las variables de la siguiente manera. Para la variable estrés laboral, la perspectiva fisiológica obtuvo mayor porcentaje en el nivel bajo, la perspectiva psicológica calificó mayoritariamente el nivel medio y la perspectiva laboral presentó porcentajes similares en los niveles bajo y medio. Sin embargo, las dimensiones de la variable productividad concentraron sus porcentajes en el nivel medio. En definitiva, el nivel alto tuvo los menores porcentajes en todos los casos.

Tabla 3

Frecuencia de las dimensiones de ambas variables

Variable/dimensión	Frecuencia			Porcentaje		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral						
Perspectiva Fisiológica	21	12	12	47%	27%	27%
Perspectiva Psicológica	17	22	6	38%	49%	13%
Perspectiva Laboral	17	17	11	38%	38%	24%
Productividad						
Eficiencia	14	20	11	31%	44%	24%
Eficacia	13	22	10	29%	49%	22%

En relación con la estadística inferencial. Inicialmente, los datos acumulados de la variable 1: estrés laboral y sus dimensiones, y la variable 2: productividad, fueron sometidos a la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Dado que se obtuvieron valores de significancia inferiores a 0,05, se concluye que los datos no presentan una distribución normal. Por consiguiente, para realizar la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

prueba de hipótesis, se empleó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Las hipótesis alternas de la investigación tuvieron la siguiente estructura. En la hipótesis general, existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y la productividad en el área de Recursos Humanos de la empresa de Transporte (Lima, Perú) en el año 2023. En cuanto a las hipótesis específicas, se vinculan con cada una de las dimensiones de la variable estrés laboral: perspectiva fisiológica, perspectiva psicológica y perspectiva laboral con la variable productividad. En resumen, en primer lugar, se establece la relación entre las dos variables y luego se vincula cada dimensión de la variable 1 con la variable 2.

Tabla 4

Validación de hipótesis general e hipótesis específicas

Referencia de hipótesis	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Significancia	Nivel de correlación
HG. Estrés laboral y productividad.	-,459	0,002	Moderado
H.E.1: Perspectiva fisiológica y productividad.	-,397	0,007	Bajo
H.E.2: Perspectiva psicológica y productividad.	-,443	0,002	Moderado
H.E.3: Perspectiva laboral y productividad.	-,454	0,002	Moderado

Nota: Datos obtenidos usando el aplicativo IBM Statistics SPSS 26

Los datos mostrados en la Tabla 4, presentan en el coeficiente correlación Rho de Spearman valores negativos. Es decir, las relaciones consideradas en esta investigación tienen la característica inversa. Por ejemplo, cuando los valores del estrés laboral suben la productividad baja; de modo semejante, si el estrés baja la productividad sube. Por otra parte, el grado de significancia de la prueba en todas las hipótesis fue ($\alpha<0,05$); por esta razón, las hipótesis alternas fueron verdaderas. En definitiva, todas las hipótesis poseen una relación inversa y significativa y su nivel de correlación se categorizó entre bajo y moderado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En el aspecto de la discusión de resultados cabe destacar la relación de las variables estrés laboral y productividad, donde el resultado de la contrastación de hipótesis obtuvo como resultado un coeficiente de correlación (r=-,459) y un valor de significancia (α=0,002<0,05). En definitiva, con estos resultados existe una relación inversa significativa con un nivel de correlación moderado. Simultáneamente, se han encontrado resultados similares, como el de Rojas (2022) que halló para Rho de Spearman el valor de -0,502, y un grado de significancia (α=0,00<0,05), destacando que, el estrés afecta al desempeño de los colaboradores por la gestión de sistemas de administración obsoletos, que mayoritariamente son improvisados, provocando derroche de los recursos existentes. En síntesis, las relaciones moderadas se pueden dar, por múltiples factores resaltado sistemas no actualizados que para esta investigación pueden estar asociados a gestión de horarios de los conductores.

De igual forma, Gonzales y Rojas (2021), hallaron un coeficiente de correlación (r=-0,650) y un valor de significancia (α=0,000<0,05). Incidiendo que la productividad es una prioridad básica de las empresas para poder subsistir en este mercado bastante competitivo y; por lo tanto, recae en la exigencia de la labor de los trabajadores. De la misma manera, Chamorro (2019) que también trabajó la correspondencia de ambas variables encontró que las manifestaciones del estrés laboral: El absentismo y limitado rendimiento afectan a la productividad dentro de la empresa. Sin embargo, el estrés laboral según los estudios consultados tiene reciprocidad con otras variables como fatiga laboral (Vega y Nava, 2019). Además, con rendimiento de empleados (Juma, 2020) y turnicidad: horarios de trabajadores (Proaño y Serrano (2020). En consecuencia, en estos últimos estudios se obtuvo también niveles de correlación moderados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En función a la asociación de la dimensión perspectiva fisiológica y la variable productividad, esta obtuvo como resultado un coeficiente de correlación (r=-,397) y un valor de significancia (α=0,007<0,05); asimismo, un nivel de correlación bajo. Para efectos que en esta investigación las causas: exceso de horas de trabajo, gestión de cumplimiento de traslado de carga tiene efectos fisiológicos en los conductores en jaquecas, agotamiento, dolores de cabeza y dolores de cabezas; al igual que, en esta perspectiva fisiológica, ante estímulos estresores influyen en la actividad de los órganos básicamente en el estómago y sistema nervioso (Narváez, 2019). Por esa razón, a causa de una situación problemática se generan dificultades como insomnio, ansiedad y trastornos depresivos (Mouzo, 2022). Además, la ILO (2014) explica que el estrés conlleva diversas repercusiones adversas, tales como enfermedades circulatorias y gastrointestinales, así como otros trastornos de índole física, psicosomática y psicosocial. Por lo expuesto, se corrobora en los estudios citados que el estrés presenta múltiples manifestaciones que repercuten negativamente en la productividad.

Con respecto a la correlación de la dimensión perspectiva psicológica y la variable productividad los resultados encontrados presentaron un coeficiente de correlación (r=-,443) y un valor de significancia (α=0,002<0,05); además, un nivel de correlación moderado. Estos resultados tienen su apoyo en lo afirmado por Patlán (2021) donde resalta a Hans Selye, quien menciona que las reacciones psicológicas ante los estímulos pasan por 3 etapas: Alarma, resistencia y agotamiento. Por otro lado, Salanova, resaltan tres perspectivas principales: el estrés concebido como estímulo, como respuesta y como transacción (Salanova, 2009). La situación antes planteada se origina en muchos de los casos porque

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la persona percibe que no dispone de recursos necesarios para afrontar la problemática laboral, afectando a las relaciones interpersonales, la productividad y rendimiento.

Conforme a los hallazgos reportados en relación con la correspondencia entre la dimensión perspectiva laboral y la variable productividad, se obtuvo un coeficiente de correlación de (r=-,454) y un valor de significancia estadística de (α=0,002<0,05). Para esta investigación afecto en la productividad en un 5%. Por causa de mayor incidencia en la perspectiva laboral, entendiéndose como factores provocados por el estrés. Similarmente, en el ámbito teórico Vega y Nava (2019) expresó, el estrés resulta de la incapacidad para responder a una problemática laboral. Del mismo modo, Patlán (2021) resalta que: La creciente prevalencia del estrés laboral entre los trabajadores conlleva importantes costos, originando un impacto negativo. En consecuencia, El estrés laboral se manifiesta como la respuesta de un empleado a demandas y tensiones en el trabajo.

Conclusiones

El primer lugar, la relación de las variables estrés laboral y productividad, esta fue inversa y con un nivel moderado; puesto que, el exceso de horas de manejo y lidiar con el cumplimiento del traslado de la carga son causas al estrés laboral expresado por los transportistas. Del mismo modo, los factores de estrés laboral más frecuentes encontrados fueron el absentismo (ausencia frecuente o prolongada en el entorno laboral), presentismo (presencia física en el trabajo, pero su rendimiento se ve afectado por problemas de salud, estrés u otros factores). Todos estos factores afectan a la productividad en un 5% del total de la producción en el lapso analizado de los datos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En segundo lugar, la correspondencia entre la dimensión perspectiva fisiológica y productividad presentó una relación inversa con un nivel bajo. De manera que, se entiende que dentro de todas las asociaciones del presente estudio esta presentó menor nivel. Se entiende que las manifestaciones a situaciones problemáticas presentan dificultad para solucionarlas a falta de recursos u otros aspectos; es así como presentan manifestaciones negativas. Dentro de las expresiones fisiológicas adversas, jaquecas, síndrome de fatiga crónica, hipertensión, que afectan la salud de los colaboradores y, por ende, en la productividad de la organización.

Seguidamente, la relación de la dimensión perspectiva psicológica y productividad presentó un factor de correlación inverso y un nivel moderado; puesto que, es importante identificar dos situaciones. Primero la perspectiva psicológica del estrés como: estímulo, respuesta o transacción. Segundo, identificar en qué etapa se encuentra: alarma, resistencia o agotamiento. Es aquí, donde es necesario identificar y actuar desde los distintos roles que cumplan los trabajadores. Puesto que la indiferencia en la gestión de esta perspectiva tiene implicancias en la productividad.

Luego, en la asociación de la dimensión perspectiva laboral y productividad mostró una correlación inversa y un nivel moderado. Cabe señalar, que el estrés surge de la incapacidad para resolver un problema laboral. Es necesario indicar que los altos índices de estrés laboral tienen un impacto negativo en el gobierno, empresa, sistemas de pensiones, seguros entre otros.

Por último, en el aspecto de las recomendaciones, para gestionar la problemática, se sugiere a la organización incorporar en su gestión de personal el modelo Demanda-Control de Karasek, donde es necesario identificar las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

demandas psicológicas del trabajo, ya que estas contribuyen al estrés. Además, de establecer control en las tareas de los trabajadores. Del mismo modo, tomar en consideración a Karl Albrecht con sus recomendaciones como cultivar relaciones positivas con colegas, evitar asumir responsabilidades excesivas. Todas estas acciones ampliaran los índices de productividad.

Referencias bibliográficas

Allen, D., y Evans, J. (2019). *Administración de operaciones.* Cengage Learning editores.

Brouwer, W., Verbooy, K., Hoefman, R. & Exel J. V. (2023). Production Losses due to Absenteeism and Presenteeism: The Influence of Compensation Mechanisms and Multiplier Effects. *PharmacoEconomics* 41, 1103–1115. https://doi.org/10.1007/s40273-023-01253-y

Bustamante, N. E., Campoverde, G. E., & Mariño, H. G. (2023). Estrés laboral en el personal de la Fundación Donum. *Anatomía Digital*, 6(3.2), 70-85. https://doi.org/10.33262/anatomiadigital.v6i3.2.2675

Cunyas, R. F. y Ñaupari, M. d. C. (2022). *Estrés Laboral y Productividad en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes] Repositorio UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4202/T037_75738679_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamorro, F. M. (2019). *Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de los Empleados de la Distribuidora de Alimentos "PIEDRA" del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Biblioteca.uteg. http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1169

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración (10a. ed.).* McGRAW-HILL.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14va, ed.). México: Pearson

Doimeadiós, Y., y Sánchez, A. (2015). Productividad y eficiencia en la economía cubana: una aproximación empírica. *Economía y Desarrollo,* 153(1), 90-107. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541211006

Fuertes, J. C. (2016). *Aprenda a Estresarse. Ediciones Diaz de Santos S.A*. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com/lib/uprh-ebooks/detail.action?docID=7098340.

Gano-García, M., Ruiz-Blandón. D. A., Vergara-Vélez, I.A y Chaverra-Gil, L.C. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y Enfermeria*, (), 29-31. https://doi.org/10.29393/CE29-31IEMV50031

George R.S., Gámez Y., Matos, D., González, I., Labori, R. y Guevara S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *INFODIR*, 17(35), 1-27. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900

Gonzales, S. y Rojas, S. (2021). *Percepción del estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Peruana del Norte] Repositorio UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28201/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hernández, Y., y Nocua, I. (2018). *Los paradigmas del estrés laboral en Colombia. IMSS*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Cúcuta – Colombia]. Repositorio UNIMINUTO. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14713/1/UVDTSO_HernandezYudith-NocuaInda_2018.pdf

International Labour Office (ILO, 2014*). La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. https://www.proquest.com/docview/2135344876/bookReader?accountid=

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

44831&sourcetype=Books

Jacobs, F.R. y Chase, R.B. (2014). *Administración de Operaciones. Producción y cadena de suministros* (10a. ed.). Mcgraw-HILL.

Juma, N. (2020). *Effects of job stress on employees' performance: a case of Kilimanjaro International Airport. University of Tanzania*, [Tesis de master, Universidad de Tanzania] Repositorio Out.ac.tz. https://repository.out.ac.tz/2805/1/DISSERTATION%20-%20NAOMI%20JUMA%20NYUNZA-%20FINAL.pdf

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly,* 24(2), 285–308. https://doi.org/10.2307/2392498

Merino, P. y Jarrin, M.E. (2021). *Prevalencia de trastornos musculo esqueléticos y estrés laboral en trabajadores de logística y transporte*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4474

Mouzo, J. (6 de julio de 2022). El estrés laboral pesa en la salud mental: [edición nacional]. *El País*. https://www.proquest.com/newspapers/el-estrés-laboral-pesa-en-la-salud-mental/docview/2684749781/se-2

Morelos, J., Fontalvo, T., y Vergara, J. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 29(126), 99-109. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313700251

Muñoz, A. M. (2021). Estudio de tiempos y su relación con la productividad. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 5(17), 40-54. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429003

Narváez, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 15–24. https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). *Día mundial de la*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

seguridad y la salud en el trabajo 28 de abril 2016. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Pahura, F.M. (2021). *Nivel de desgaste dentario asociado al estrés laboral en conductores de transporte público, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5249?show=full

Padilla-Avalos, C., y Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 338-340. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421569879018

Patlán. J. (2021). *Estrés Laboral. Fundamentos teóricos, Medición, Investigación e Intervención*. Programa UNAM PAIIT IN 305014

Portal de negocios de ESAN (ConexiónEsan, 2021) *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial

Proaño, D.P y Serrano, A. (2020). *Incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7321/1/T3206-MDTH-Proa%c3%b1o-Incidencia.pdf

Quirós, D.J. (2020). Diseño de un cuestionario para valorar percepción sobre portenciales generadores de estrés laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23(1), 65-98. https://acortar.link/AmRdwv

Raju, K. y Lalit, W. (2018). The questionnaire on productivity attributes (QPA): designing and developing a measuring tool to estimate productivity in manufacturing industries. *International Journal of Productivity and Performance Managemen*t, 67(5), 845-872. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-01-2017-

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

0012/full/html?utm_campaign=Emerald_Strategy_PPV_November22_RoN.

Rodríguez, D. C. (2024). *La productividad en el servicio* (1a ed.). Tunja: Editorial UPTC. https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/231879?page=15.

Rojas, J.M. (2022). *Estrés laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio UNJFSC. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7768

Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional.* Editorial Síntesis.

Sarmiento, R., y Castellanos, P. (2008). La eficiencia económica: una aproximación teórica. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 6(7), 19-28. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634350003

Suárez, T., y López, L. (2010). *La investigación en gestión y organizaciones en México. En J. Pariente, Procesos de cambio y desarrollo en las organizaciones. Yucatán*, México: Universidad Autónoma de Yucatán.

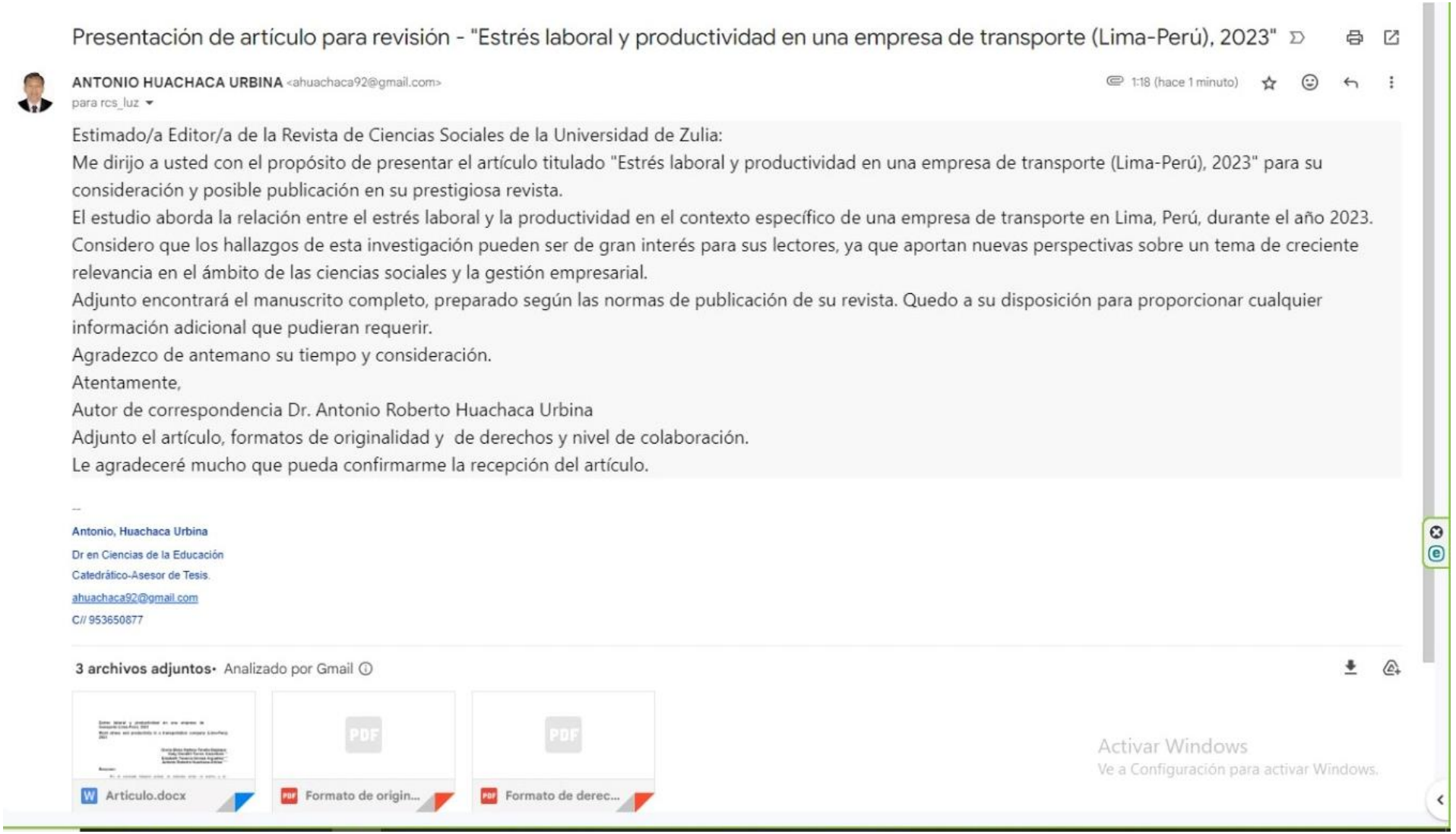
Spielberger, C. y Vagg, P. (2010). Cuestionario de estrés laboral (1ra. ed.). Madrid: TEA Ediciones. https://pseaconsultores.com/wp-content/uploads/2020/10/JSS.- Cuestionario-de-Estres-Laboral.pdf

Varela, A. (2020). Gestión del Estrés Laboral: (1 ed.). Paracuellos de Jarama, Madrid, RA-MA Editorial. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/222739?page=47.

Vega, C. Z., y Nava, C. (2019). Relación estrés y fatiga: un estudio en el ámbito laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 946 – 961. https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/70139

Zuñiga, E. C. (2019) El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115 – 120 http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis



Presentación de artículo para revisión - "Estrés laboral y productividad en una empresa de transporte (Lima-Perú), 2023"

ANTONIO HUACHACA URBINA <ahuachaca92@gmail.com>
para rcs_luz

1:18 (hace 1 minuto)

Estimado/a Editor/a de la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia:
Me dirijo a usted con el propósito de presentar el artículo titulado "Estrés laboral y productividad en una empresa de transporte (Lima-Perú), 2023" para su consideración y posible publicación en su prestigiosa revista.
El estudio aborda la relación entre el estrés laboral y la productividad en el contexto específico de una empresa de transporte en Lima, Perú, durante el año 2023.
Considero que los hallazgos de esta investigación pueden ser de gran interés para sus lectores, ya que aportan nuevas perspectivas sobre un tema de creciente relevancia en el ámbito de las ciencias sociales y la gestión empresarial.
Adjunto encontrará el manuscrito completo, preparado según las normas de publicación de su revista. Quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que pudieran requerir.
Agradezco de antemano su tiempo y consideración.
Atentamente,
Autor de correspondencia Dr. Antonio Roberto Huachaca Urbina
Adjunto el artículo, formatos de originalidad y de derechos y nivel de colaboración.
Le agradeceré mucho que pueda confirmarme la recepción del artículo.

--
Antonio, Huachaca Urbina
Dr en Ciencias de la Educación
Catedrático-Asesor de Tesis.
ahuachaca92@gmail.com
C// 953650877

3 archivos adjuntos · Analizado por Gmail

Artículo.docx
Formato de origin...
Formato de derec...

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 004-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2024

Lima, 8 de abril de 2024

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte de la Dirección Académica de las carreras de Negocios del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la carrera Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	GLORIA MARÍA STEFANY PERALTA BAJALQUE GABY GENDITH TORRES AMASIFUEN ELIZABETH YESENIA GÓMEZ ARGUELLES	"ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE (LIMA-PERÚ), 2023"	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales