

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL
PERSONAL PLAZA VEA TACNA, 2020**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. JHONY CESAR CUTIPA ACERO

ASESOR:

MAG. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por guiarme y acompañarme en todo momento. A mi padre, Julio Cutipa Mamani quien me ha dado todo su apoyo para tomar decisiones. A mis primos que me guiaron, y sobre todo a mi madre Teodocia quién es motivo permanente para mi desarrollo personal y profesional.

A Karen Melani que con sus palabras de aliento no me dejaron caer.

Alentándome y enseñándome a siempre ser perseverante y cumplir siempre con mis sueños.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
CAPÍTULO I	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2.1. <i>Problema Principal</i>	8
1.2.2. <i>Problema Secundario</i>	8
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4. OBJETIVO	10
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	10
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES	11
2.1.1. <i>Internacionales</i>	11
2.1.2. <i>Nacionales</i>	12
2.1.3. <i>Locales</i>	13
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. <i>Estrés laboral</i>	15
2.2.2. <i>Rendimiento Laboral</i>	17
III. METODOLOGÍA	21
3.1. HIPÓTESIS	21
3.1.1. <i>Hipótesis General</i>	21
3.1.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	21
3.2. VARIABLE E INDICADORES	22
3.2.1. <i>Identificación de variable 1</i>	22
3.2.2. <i>Identificación de Variable 2</i>	22
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	23
3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	24
3.7.1. <i>Población</i>	24

3.7.2. Muestra	24
3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN	24
3.8.1. Criterios de inclusión.....	24
3.8.2. Criterios de exclusión	24
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.9.1. Técnica.....	24
3.9.2. Instrumento	25
3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	25
3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	25
CAPÍTULO IV	26
RESULTADOS	26
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.1.1. Validación	26
4.1.2. Confiabilidad	26
4.1.3. Prueba de normalidad	29
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	30
4.2.1. Análisis por variable y dimensiones	30
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	34
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas	34
IV. REFERENCIAS	45
MATRIZ DE CONSISTENCIA	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estrés laboral.....	22
Tabla 2 Rendimiento laboral.....	22
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.....	26
Tabla 4 Alfa de Cronbach del instrumento del estrés laboral.....	26
Tabla 5 Alfa de Cronbach por ítems del estrés laboral.....	27
Tabla 6 Alfa de Cronbach del cuestionario del rendimiento laboral.....	27
Tabla 7 Alfa de Cronbach por ítems del rendimiento laboral.....	28
Tabla 8 Prueba de Normalidad para el estrés laboral y dimensiones.....	29
Tabla 9 Prueba de Normalidad para el rendimiento laboral y dimensiones.....	30
Tabla 10 Variable estrés laboral.....	30
Tabla 11 Dimensión Estrés agudo.....	31
Tabla 12 Dimensión Estrés agudo episódico.....	31
Tabla 13 Dimensión Estrés agudo crónico.....	32
Tabla 14 Variable rendimiento laboral.....	32
Tabla 15 Dimensión rendimiento en las funciones.....	33
Tabla 16 Dimensión características propias.....	33
Tabla 17 Dimensión aspectos secundarios.....	34
Tabla 18 Resumen de modelo del estrés agudo y rendimiento laboral.....	35
Tabla 19 ANOVA para el estrés agudo y rendimiento laboral.....	35
Tabla 20 Coeficientes del estrés agudo y rendimiento laboral.....	36
Tabla 21 Resumen del estrés agudo episódico y el rendimiento laboral.....	37
Tabla 22 ANOVA para el estrés agudo episódico y el rendimiento laboral.....	37
Tabla 23 Coeficientes para el estrés agudo episódico y el rendimiento laboral.....	38

Tabla 24 Resumen de modelo del estrés crónico y el rendimiento laboral.....	39
Tabla 25 ANOVA para el estrés crónico y el rendimiento laboral	39
Tabla 26 Coeficientes para el estrés crónico y el rendimiento laboral	40
Tabla 27 Resumen del modelo para el estrés laboral y el rendimiento laboral.....	41
Tabla 28 ANOVA para el estrés laboral y el rendimiento laboral.....	41
Tabla 29 Coeficientes para el estrés laboral y el rendimiento laboral	42

RESUMEN

La presente investigación denominada “Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Veá Tacna, en tiempos de covid-19, Tacna, 2020”.

Tuvo como objetivo establecer la influencia del Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Veá Tacna, en tiempos de covid-19, Tacna, 2020.

Esta investigación es de tipo básica y de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por la totalidad de trabajadores que laboran en Plaza Veá Tacna, se calculó el tamaño de población el cual se obtuvo 189 trabajadores los cuales se les aplicó un cuestionario para medir ambas variables.

La investigación concluyó que el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá, en tiempos de covid-19, Tacna, 2020.

Palabras claves: Estrés laboral, Rendimiento laboral, covid-19

ABSTRACT

The present investigation called "Work stress and work performance of Plaza Veá Tacna staff, in times of covid-19, Tacna, 2020".

Its objective was to establish the influence of Work Stress and the work performance of Plaza Veá Tacna staff, in times of covid-19, Tacna, 2020.

This research is of a basic type with a quantitative approach, an explanatory level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of the totality of workers who work in Plaza Veá Tacna, the population size was calculated, which obtained 189 workers, who were applied a questionnaire to measure both variables.

The research concluded that work stress significantly influences the work performance of Plaza Veá staff, in times of covid-19, Tacna, 2020.

Keywords: Work stress, Work performance, covid-19

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el año 2019, la Organización Mundial de la Salud reconoce oficialmente como enfermedad el “burnout” o “desgaste profesional”, una dolencia psicológica ligada al ámbito laboral que se manifiesta como consecuencia de un caso crónico de estrés laboral, fruto de una incapacidad para desconectar. Desde trabajo, repercutiendo negativamente en la salud física y mental. (Observatorio de RRHH, 2020).

Stavroula (2020) Considera que el estrés laboral influye negativamente en la salud psicológica y física de los trabajadores, así como en la eficiencia de las empresas para las que laboran, como los trabajadores de supermercados.

ESAN (2020) Según el informe, el estrés en el lugar de trabajo también es una de las dificultades de salud más frecuentes entre la población activa. Además, provoca cambios significativos en la productividad y competitividad de las empresas.

Bernal (2020) Se menciona que los nuevos métodos de trabajo y organización se están implementando a un ritmo acelerado. Como vemos, el teletrabajo como forma de trabajar sin perder la forma de trabajar cada vez está más de moda, y los trabajadores que siguen trabajando de forma presencial están más que nunca luchando con el estrés para poder tener un rendimiento laboral efectivo.

Castillejos (2020) Esta nueva normalidad ha propiciado nuevas condiciones de trabajo, y adaptarse a ellas ha sido, sin duda, uno de los retos más difíciles del año. La pandemia no solo ha interrumpido nuestras prácticas laborales típicas, sino que también ha obstaculizado nuestra capacidad para ganarnos la vida decentemente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020?

1.2.2. Problema Secundario

- a. ¿Cómo influye el estrés agudo en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020?
- b. ¿Cómo influye el estrés agudo episódico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020?
- c. ¿Cómo influye el estrés crónico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ñaupas, et al (2013) en su libro detalla que justificar involucra establecer las cogniciones por las cuales se ejecuta la investigación, es decir, manifestar por qué se realiza la investigación. La definición de estos conocimientos puede congregarse en teóricas, metodológicas y sociales.

Justificación Teórica: La información puede servir como base para crear un diseño o modelo teórico, también para poder refutar resultados de otras investigaciones las cual puede ser aplicada posteriormente por parte de los profesionales de la especialización. Esta investigación servirá como un antecedente.

Justificación Metodológica: Los instrumentos utilizados en esta investigación pueden servir para próximas investigaciones que tengan similitud con el tema de estudio.

Justificación Social: los resultados permitirán que profesionales que están involucrado a esta área, cuenten con información relevante sobre cómo está involucrado el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal de plaza vea Tacna, 2020.

La presente investigación está relacionada con las líneas de investigación que propone la universidad Privada de Tacna.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. Objetivo General

Establecer la influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. determinar la influencia del estrés agudo en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.
- b. determinar la influencia del estrés agudo episódico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.
- c. determinar la influencia del estrés crónico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

- González (2014) en su estudio “Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango”.

Su objetivo fue establecer el vínculo entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Respecto a su metodología la investigación es de estudio explicativa, la muestra estuvo conformada por 50 personas adultas.

El estudio concluye que el estrés en el lugar de trabajo causado por una variedad de factores tiene un impacto en el desempeño de los empleados de Serviteca Altense SA, variando de departamento a departamento pero con igual impacto en los resultados. ; Como resultado, la hipótesis alternativa de investigación es aceptado, que establece que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral con un nivel Alpha de 0,05.de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

- Cabrera (2015) en su investigación “El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la policía nacional Tungurahua”.

Su objetivo fue ver el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los miembros de la UPC zona sur de la policía nacional en Tungurahua.

Respecto a su metodología el nivel de investigación es correlacional, es de enfoque cualitativo y cuantitativo y una muestra de 80.

La investigación concluye que el nivel de estrés predomina y se da conocer mediante el test de estrés laboral aplicado al personal operativo, lo cual sus consecuencias repercuten en su desempeño.

2.1.2. Nacionales

- Ortiz & Cruz (2019) en un investigación “El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL - N° 16 Barranca, durante el año 2018”

Durante el año 2018 se tuvo como objetivo conocer cómo el estrés laboral afecta el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca.

El diseño de la investigación no es experimental en cuanto a su metodología., explicativo y correlacional, la muestra estuvo compuesta por la misma población de 24 trabajadores al cual se le aplico un cuestionario por cada variable.

El estudio encontró que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la productividad de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca durante el año 2018.

- Choquejahuá (2017) en su estudio “estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016”.

El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno.

En cuanto a su metodología, el nivel de investigación es correlacional, y el diseño de investigación no es experimental y de tipo transeccional. Se tomó en consideración un grupo de 67 trabajadores de mantenimiento.

El estudio encontró que el estrés en el lugar de trabajo está fuertemente relacionado con el desempeño laboral entre los trabajadores de mantenimiento.

2.1.3. Locales

- Chávez (2016) en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo, 2015”.

Su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur SA.

En cuanto a la metodología, la investigación es básica o simplemente descriptiva. El grupo enumerado está formado por 32 empleados que cubren funciones administrativas y operativas. En el caso de funciones

administrativas, se evaluará a todo el grupo de colaboradores con responsabilidad directa del área.

La investigación concluyó que mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson se pudo establecer que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores administrativos de ELS, y que esto se debe a la identificación de diversos factores de estrés laboral y medición en el desempeño.

- Machaca (2019) en su tesis denominada “El estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C del distrito de Tacna en el año 2017”:

El objetivo de este estudio fue determinar el impacto del estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de MB Negocios SAC en el distrito de Tacna en el año 2017.

Respecto a su metodología es de tipo pura o básica, con un diseño causa, no experimental y de corte transversal, de nivel significativo, dirigido a una población de 32 colaboradores.

De acuerdo con los hallazgos, el estrés laboral incidió en la motivación de los colaboradores de MB Negocios SAC en el distrito de Tacna en el año 2017. Con un nivel de significación de 0,000, el estrés laboral tiene un impacto del 83,46 por ciento en la motivación de los empleados, lo que implica que es un determinante importante de la necesidad de mantener condiciones de trabajo adecuadas que no pongan en peligro la salud mental y física de los empleados, así como la pérdida de motivación por no cumplir con sus expectativas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición

Según Mikhail (1981) el estrés laboral “como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida”.

Vidal (2019) define “el estrés laboral como los estados en los que vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica”.

2.2.1.2. Causas del estrés laboral

Stavroula (2004) su libro “La organización del trabajo y el estrés” alude que:

Las demandas y presiones excesivas, así como la dificultad para manejarlas, pueden ser el resultado de una descripción de trabajo defectuosa, una mala gestión o la presencia de condiciones de trabajo insatisfactorias. Asimismo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no obtenga suficiente apoyo de los demás o carezca de un control adecuado sobre sus actividades y responsabilidades.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

2.2.1.3. Dimensiones

a) Estrés agudo

La forma común de estrés es el estrés agudo, que surge de demandas y presiones recientes, así como demandas y presiones anticipadas en el futuro cercano. En pequeñas dosis, el estrés agudo es apasionante y fascinante; sin embargo, cuando se vuelve excesivo, se vuelve angustiante. (American Psychological Association, 2010).

Se presentan los siguientes indicadores del estrés agudo:

- Nivel de dificultad del puesto de trabajo.
- Tipo de problemas emocionales y físicos.

b) Estrés agudo episódico

Son personas que sufren de ansiedad de forma habitual y cuyas vidas están tan desordenadas que califican como estudios de caos o crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, saldrá mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas y son incapaces de organizar la cantidad de solicitudes o presiones que requieren su atención (American Psychological Association, 2010).

Se presentan los siguientes indicadores del estrés agudo episódico:

- Nivel de frecuencia de problemas.
- Nivel de puntualidad en el trabajo.

c) Estrés crónico

El estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, pero el estrés crónico no lo es. Este es el estrés angustioso que acosa a la gente día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida, causando estragos a través del desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales y estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo o carrera que uno no disfruta. (American Psychological Association, 2010).

Se presentan los siguientes indicadores del estrés crónico:

- Tipo de problemas graves
- Nivel de ira

2.2.2. Rendimiento Laboral

2.2.2.1. Definición

Mahon (2010) expresa que “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67).

Garay (2018) sostuvo que el rendimiento profesional “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo” (p. 28).

2.2.2.2. Importancia del rendimiento laboral

La productividad de los trabajadores y la calidad a la hora de realizar sus tareas son dos aspectos fundamentales para que cualquier negocio crezca y supere a la competencia. Por eso es importante que el departamento de RR.HH. mida el rendimiento laboral de los empleados. Medir el rendimiento laboral de una manera adecuada permite a la entidad ubicar a los empleados en los puestos que más se adecuan a su perfil, mejorar la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los empleados y, en definitiva, solventar los problemas de productividad en cada una de las áreas y mejorar la actividad de la empresa (Bizneo, 2020).

2.2.2.3. *Objetivos de la evaluación del rendimiento*

Garay (2018) precisó que la evaluación del rendimiento laboral no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

2.2.2.4. Dimensiones

a) Rendimiento en las funciones

Solo se tiene en cuenta el rendimiento actual del empleado en su puesto actual. (Chiavenato, 2011).

Se menciona los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de las actividades: La cantidad y el volumen de tareas completadas de forma regular.
- Eficiencia en las funciones: Es la exactitud, dedicación y orden en que se realiza una actividad.
- Conocimiento de las funciones: Nivel de entendimiento y comprensión de las funciones.
- Participación activa: Comportamiento en el lugar de trabajo, incluidas las interacciones con el jefe y los compañeros de trabajo.

b) Características propias

Estos incluyen las características únicas del evaluador, así como su comportamiento interno y externo durante sus actividades. (Chiavenato, 2011).

Se menciona los siguientes indicadores:

- Capacidad de ejecución: Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.
- Comprensión de la situación: Nivel en el que se reconoce la singularidad de una dificultad. Capaz de adaptarse a circunstancias cambiantes y aceptar nuevas asignaciones.

- Creatividad: Constancia, así como capacidad para generar nuevas ideas y proyectos.

c) Aspectos secundario

En relación con esta dimensión, (Chiavenato, 2011), se refiere a una evaluación complementaria, que incluye una parte importante del desempeño ya que permite observar aspectos no vistos anteriormente.

Se menciona los siguientes indicadores:

- Optimización de funciones: comprende la adecuación y desempeño de una función, es decir, adaptarse a los cambios organizacionales con facilidad.
- Proceso funcional: encuentra el nivel de desarrollo de la función, es decir, el personal mejora el desarrollo de las funciones cada día.
- Predisposición inmediata: engloba el estado general de salud y disponibilidad para el trabajo, en sólo palabras, se evalúa la disponibilidad que tiene el personal para realizar trabajos o actividades proporcionadas por la organización, aparte de las funciones que enfrenta.
- Puntualidad y asistencia: responsabilidad en materia de horarios y deberes, como resultado, se evalúa la práctica de este valor, que el trabajador demuestra constantemente.

III. METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

El estrés laboral influye significativamente con el rendimiento laboral del personal de Plaza vea Tacna, 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a. El estrés agudo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.
- b. El estrés agudo episódico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.
- c. El estrés crónico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Identificación de variable 1

Tabla 1

Estrés laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
“El estrés laboral se refiere a los estados en los que vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica” (Vidal, 2019).	Estrés agudo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de exigencia en el trabajo • Tipos de problemas emocionales y físicos 	Ordinal
	Estrés agudo episódico	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de frecuencia de problemas • Nivel de puntualidad en el trabajo • Nivel de responsabilidades en el trabajo 	Ordinal
	Estrés crónico	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de problemas graves • Nivel de ira 	Ordinal
Estrés laboral			

Nota: Elaboración propia

3.2.2. Identificación de Variable 2

Tabla 2

Rendimiento laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Garay (2018) sostuvo que el rendimiento profesional “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo” (p. 28).	Rendimiento en las funciones	<ul style="list-style-type: none"> Cumpliendo las labores Eficacia en las obligaciones Entendimiento de las labores 	Ordinal
	Características propias	<ul style="list-style-type: none"> Disposición eficaz Aptitud de realización Compensación de la disposición Originalidad 	Ordinal
	Aspectos secundarios	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de las labores Desarrollo práctico Predisposición rápida Precisión y Cooperación 	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Monje (2011) menciona que la investigación cuantitativa es objetiva, inferencial, deductiva, orientada a los resultados. Se inspira en el positivismo, tendencia que “refuta toda propuesta cuyo contenido no este directa o indirectamente en relación con los hechos comprobados, refutando todo juicio de valor”.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Ñaupas, et al (2013) el diseño de investigación “es un plan, que determina que variables van a ser estudiadas, como deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas; también indica cuantas observaciones deberá realizarse y medirse y cuando”. (p.329).

En el presente estudio, el diseño de investigación es no experimental, las variables no serán manipuladas ni controladas, se limitará a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural, de corte transversal ya que los datos se recolectarán en un solo momento, y en un tiempo único es decir en el año 2020.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es explicativo ya que se encarga de investigar el porqué de los hechos mediante la relación de causa – efecto. “los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis” (Arias, 2012).

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Las herramientas de investigación fueron utilizadas sobre el personal de Plaza Veá Tacna.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.7.1. Población

La población está conformada por 189 empleados de Plaza Veá Tacna, 2020.

3.7.2. Muestra

No será necesario utilizar ningún tipo de muestra porque trabajaremos con toda la población, o 189 empleados de Plaza Veá Tacna, en 2020.

3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

La investigación está dirigida al personal de Plaza Veá Tacna.

3.8.2. Criterios de exclusión

La investigación no va dirigida a los trabajadores que no laboren en Plaza Veá Tacna

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.9.1. Técnica

Se eligió la encuesta como técnica de recolección de datos para la investigación ya que se ha determinado que será la de mayor utilidad, así como también porque la información será más fácil de recolectar y no requerirá una gran inversión de recursos.

3.9.2. Instrumento

El cuestionario sirvió como herramienta de recolección de datos para la investigación. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la investigación de Abanto (2019) en una escala de Likert y para el instrumento para medir el rendimiento laboral Coronel (2018) en una escala de Likert con preguntas cerradas.

3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La forma de validación y confiabilidad del instrumento fue por medio del criterio de 3 juicios de expertos de la especialidad del tema de estudio, también mediremos la confiabilidad con el método alfa de Cronbach para medir la consistencia de los ítems.

3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de análisis de datos para la investigación fue por medio del software estadístico IBM SPSS statistics 25 y la prueba estadística para verificar la relación de las variables la regresión lineal simple.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron validados por el criterio de juicio de expertos tomando en consideración a tres especialistas en la materia.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Magister	Ascencion Flores Flores	Favorable
Experto 2	Magister	Victor Marquez Tirado	Favorable
Experto 3	Magister	Charly Chavez Lara	Favorable

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se analizó por el criterio de Alfa de Cronbach, para verificar la consistencia de los ítems.

Tabla 4

Alfa de Cronbach del instrumento del estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.833	12

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 4 refiere que se puede apreciar una confianza de 0.833 al considerar una estabilidad positiva en la pregunta de estrés laboral.

Tabla 5

Alfa de Cronbach por ítems del estrés laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	39.6667	38.649	0.507	0.819
P2	38.8413	39.198	0.541	0.817
P3	39.1587	37.985	0.631	0.811
P4	38.8730	39.814	0.484	0.821
P5	38.9365	39.443	0.569	0.817
P6	40.3333	37.723	0.343	0.841
P7	39.3492	39.324	0.433	0.825
P8	39.2381	37.140	0.725	0.804
P9	39.6032	37.230	0.492	0.821
P10	39.9524	37.482	0.548	0.815
P11	40.4762	38.612	0.400	0.829
P12	39.2698	39.645	0.454	0.823

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 5 se puede observar que el nivel de confianza es mayor a 0,800, esto indica que existe una consistencia positiva en los temas del cuestionario de estrés laboral, indicando que no se requirieron cambios.

Tabla 6

Alfa de Cronbach del cuestionario del rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.906	12

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En el cuadro 6 al considerar una consistencia positiva en la pregunta de productividad laboral, se puede encontrar una confianza de 0,906

Tabla 7*Alfa de Cronbach por ítems del rendimiento laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Q1	39.4127	48.627	0.701	0.895
Q2	39.2698	49.283	0.641	0.898
Q3	39.2857	47.950	0.766	0.892
Q4	39.2857	46.929	0.719	0.894
Q5	38.6508	52.377	0.360	0.910
Q6	39.6508	47.909	0.597	0.900
Q7	39.0794	48.456	0.659	0.897
Q8	39.0159	47.888	0.705	0.894
Q9	39.1905	49.591	0.495	0.905
Q10	39.1429	49.400	0.601	0.899
Q11	39.1587	47.241	0.740	0.893
Q12	38.8889	48.961	0.646	0.897

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 7, el nivel de confianza es mejor a 0,850, esto indica que existe una estabilidad positiva en los elementos de la pregunta sobre productividad laboral, lo que indica que no se requirieron cambios.

4.1.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad precisa si los datos siguen una distribución normal o no.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución estándar

H1: Sig. < 0.05: Los datos no siguen de una distribución estándar

Tabla 8

Prueba de Normalidad para el estrés laboral y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.107	189	0.000	0.963	189	0.000
Estrés agudo	0.155	189	0.000	0.943	189	0.000
Estrés agudo episódico	0.102	189	0.000	0.962	189	0.000
Estrés agudo crónico	0.178	189	0.000	0.934	189	0.000

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 8 de la prueba de normalidad, la variable estrés laboral y sus dimensiones tienen un grado de significación de 0,000. Debido a que el grado de significación es inferior a 0.05, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alternativa es aceptada, lo que lleva a la conclusión de que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 9*Prueba de Normalidad para el rendimiento laboral y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento laboral	0.095	189	0.000	0.976	189	0.002
Rendimiento en las funciones	0.138	189	0.000	0.939	189	0.000
Características propias	0.142	189	0.000	0.963	189	0.000
Aspectos secundarios	0.148	189	0.000	0.932	189	0.000

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 9 de prueba de normalidad se puede observar un nivel de significancia de 0.000 para la variable rendimiento laboral y sus dimensiones, al ser el nivel significancia menor a 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el cual se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

Tabla 10*Variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	120	63.5
Alto	69	36.5
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 10, se puede observar que 120 personas o 63.5 por ciento creen que el estrés laboral es moderado, mientras que 69 personas o 36.5

por ciento cree que el estrés laboral es alto en Plaza Veá, en tiempos de covid-19 Tacna.

Tabla 11

Dimensión Estrés agudo

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	102	54.0
Alto	87	46.0
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 11, se puede observar que 102 personas (54 por ciento), consideran que el estrés agudo es moderado, 87 personas que representan el 46% consideran que el estrés agudo es alto en Plaza Veá, durante el periodo de Covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 12

Dimensión Estrés agudo episódico

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.6
Moderado	120	63.5
Alto	66	34.9
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 12, se puede observar que 120 personas (63.5 por ciento) opinan que el estrés agudo episódico es moderada, 66 personas que representan el 34.9% consideran que el estrés agudo episódico es alta y 3 personas que representan el 1.6% consideran que el estrés agudo episódico es baja en Plaza Veá, durante el periodo de Covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 13*Dimensión Estrés agudo crónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	3.2
Moderado	144	76.2
Alto	39	20.6
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 13, se puede observar que 144 personas (76.2 por ciento) consideran que el estrés agudo crónico son moderadas, 39 personas que representan el 20.6% consideran que el estrés agudo crónico son altas y 6 personas que representan el 3.2% consideran que el estrés agudo crónico son bajas en Plaza Veá, durante el periodo de Covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 14*Variable rendimiento laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	3.2
Moderado	108	57.1
Alto	75	39.7
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 14, se puede observar que 108 personas que representan el 57.1% consideran que es moderado el rendimiento laboral, personas que representan el 39.7% consideran alto el rendimiento laboral y 6 personas que representan el 3.2% consideran que es baja el rendimiento laboral en Plaza Veá, durante el periodo de Covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 15*Dimensión rendimiento en las funciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	102	54.0
Alto	87	46.0
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 15, se puede observar que 102 personas (54.0 por ciento) consideran que es moderado el rendimiento en las funciones, 87 personas que representan el 46.0% consideran alta el rendimiento en las funciones en Plaza Veá, durante el periodo de Covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tabla 16*Dimensión características propias*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.1
Moderado	118	62.4
Alto	69	36.5
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 16, En plaza vea, 118 personas (62,4 por ciento) opinan que es moderado la características propias, 69 personas que representan el 36.5% consideran alta la características propias y 2 personas que representan el 1.1% consideran que es baja la características propias en Plaza Veá, de la ciudad de Tacna.

Tabla 17

Dimensión aspectos secundarios

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	2.6
Moderado	142	75.1
Alto	42	22.2
Total	189	100.0

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 17 se puede observar que 142 personas que representan el 75.1% consideran que es moderado los aspectos secundarios, 42 personas que representan el 22.2% consideran alta los aspectos secundarios y 5 personas que representan el 2.6% consideran que es baja los aspectos secundarios en Plaza Veá, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: El estrés agudo no tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Ha: El estrés agudo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Tabla 18*Resumen de modelo del estrés agudo y rendimiento laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,150 ^a	0.023	0.017	7.51591

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 18 se tiene un coeficiente de conexiones $R = 0.150$, que indica que existe una relación débil entre las variables, y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.023$ (2.3 por ciento) en el rendimiento laboral se explica por el estrés agudo de Plaza Veja durante el Covid-19 en Tacna.

Tabla 19*ANOVA para el estrés agudo y rendimiento laboral*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	243.822	1	243.822	4.316	,039b
Residuo	10563.416	187	56.489		
Total	10807.238	188			

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 19 muestra un grado de significación de 0.039, que es inferior a 0.05, desestimando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alterna, habiendo una relación elocuente entre el alto estrés agudo y el rendimiento en Plaza Veja durante el Covid -19 en Tacna.

Tabla 20*Coefficientes del estrés agudo y rendimiento laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	T	Sig.
(Constante)	35.354	3.592		9.842	0.000
Estrés agudo	0.469	0.226	0.150	2.078	0.039

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla 20 de coeficientes indica un $\beta_0 = 35,354$, que viene hacer el punto donde la recta interseca el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 0,469$, significando el número de unidades que disminuye el rendimiento por unidad que aumenta el estrés agudo. La tabla también muestra un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05.

Hipótesis específica 2

Ho: El estrés agudo episódico no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Ha: El estrés agudo episódico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Tabla 21*Resumen del estrés agudo episódico y el rendimiento laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,090 ^a	0.008	0.003	7.57142

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la Tabla 21 vemos un coeficiente de correlación $R = 0.090$, indicando que existe una baja correlación entre las variables, así como un coeficiente de determinación $R^2 = 0.008$ (0.8 por ciento) en el rendimiento laboral es explicado por el estrés episódico agudo de Plaza Veá, durante la época del Covid-19 en Tacna.

Tabla 22*ANOVA para el estrés agudo episódico y el rendimiento laboral*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	87.208	1	87.208	1.521	,219b
Residuo	10720.030	187	57.326		
Total	10807.238	188			

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 22 indica un grado de significación de 0.219, que es inferior a 0.3, denegando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alterna, habiendo una relación elocuente entre el estrés episódico agudo y el rendimiento laboral en Plaza Veá durante la pandemia del Covid -19 período en Tacna.

Tabla 23

Coefficientes para el estrés agudo episódico y el rendimiento laboral

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	T	Sig.
(Constante)	39.051	3.033		12.873	0.000
Estrés agudo episódico	0.256	0.207	0.090	1.233	0.219

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla 23 de coeficientes indica un $\beta_0 = 39,051$, que viene hacer el punto donde la recta interseca el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 0,256$, que significa la cifra de unidades que disminuyen el rendimiento laboral por cada unidad que aumenta el estrés episódico. La tabla también muestra un valor de P de 0,000, que es menor que el 0,05 obtenido.

Hipótesis específica 3

Ho: El estrés crónico no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Ha: El estrés crónico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veá Tacna, 2020.

Tabla 24*Resumen de modelo del estrés crónico y el rendimiento laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,404 ^a	0.163	0.159	6.95366

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 24, un coeficiente de correlación $R = 0.404$ indica que existe una baja correlación entre las variables, y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.163$ (16.3 por ciento) en el rendimiento laboral se explica por el estrés crónico de Plaza Veá durante Covid-19 en Tacna.

Tabla 25*ANOVA para el estrés crónico y el rendimiento laboral*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1765.143	1	1765.143	36.505	,000b
Residuo	9042.095	187	48.353		
Total	10807.238	188			

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 25 señala un grado de significación de 0.000, que es inferior a 0.05, denegando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alternativa habiendo una relación elocuente entre el estrés crónico y el rendimiento laboral en Plaza Veá durante el periodo Covid - 19 en Tacna.

Tabla 26*Coefficientes para el estrés crónico y el rendimiento laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	27.966	2.495		11.207	0.000
Estrés agudo crónico	1.140	0.189	0.404	6.042	0.000

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla 26 de coeficientes indica un $\beta_0 = 27,966$, que viene hacer el punto donde la recta interseca el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 1,140$, indicando la cifra de unidades que disminuyen el rendimiento laboral por unidad que aumenta el estrés crónico. La tabla también muestra un valor de P de 0,000, que es menor que el 0,05 obtenido.

Hipótesis general

Ho: El estrés laboral no influye significativamente con el rendimiento laboral del personal de Plaza vea Tacna, 2020.

Ha: El estrés laboral no influye significativamente con el rendimiento laboral del personal de Plaza vea Tacna, 2020.

Tabla 27*Resumen del modelo para el estrés laboral y el rendimiento laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,252a	0.063	0.058	7.35774

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: En la tabla 27 se observa un coeficiente de correlación $R=0.252$ indicando que existe una baja correlación entre las variables, así como un coeficiente de determinación $R^2 = 0.063$ (6.3 por ciento) en el rendimiento laboral la explican los trabajadores de Plaza Veá, Tacna, 2020.

Tabla 28*ANOVA para el estrés laboral y el rendimiento laboral*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	683.740	1	683.740	12.630	,000b
Residuo	10123.499	187	54.136		
Total	10807.238	188			

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla ANOVA 28 indica un grado de significación de 0.000, que es inferior a 0.05, desestimando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alterna, habiendo una relación elocuente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en Plaza Veá, Tacna, 2020.

Tabla 29*Coefficientes para el estrés laboral y el rendimiento laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	30.509	3.480		8.766	0.000
Estrés laboral	0.284	0.080	0.252	3.554	0.000

Nota: Elaborado en SPSS. 25

Interpretación: La tabla 29 de coeficientes indica un $\beta_0 = 30,509$, que viene hacer el punto donde la recta interseca el eje vertical del sistema de coordenadas, y un coeficiente de regresión lineal $\beta_1 = 0,284$, indicando la cifra de unidades que disminuyen, el rendimiento laboral por cada unidad que aumenta el estrés laboral. La tabla también muestra un valor de P de 0,000, que es menor que el 0,05 obtenido.

CONCLUSIONES

Primera: Se encontró un coeficiente de correlación $R= 0.252$, lo que indica que existe una baja relación entre las variables. Sin embargo, se encontró un grado de significación de 0.000, el cual es inferior a 0.05, denegando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alternativa, habiendo una relación elocuente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en Plaza Veá, Tacna, 2020.

Segunda: Se determinó un coeficiente de correlación $R= 0.150$ que nos dice que hay una baja relación entre las variables, asimismo se evidenció un nivel de significancia de 0.039 siendo menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, que existe una influencia significativa entre el estrés agudo y rendimiento laboral de Plaza Veá, durante el periodo covid-19 de la ciudad de Tacna.

Tercera: Se determina un coeficiente de correlación $R= 0.090$ que nos dice que hay una baja relación entre las variables. Además, encontramos un nivel de significación de 0,219, que es inferior a 0,3, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, de que existe una relación significativa entre el estrés episódico agudo y el rendimiento laboral en Plaza Veá durante el periodo Covid -19 de Tacna.

Cuarta: Se concluye un coeficiente de correlación $R= 0.404$ indica que existe una relación débil entre las variables; sin embargo, se encontró un grado de significación de 0.000, el cual es inferior a 0.05, denegando la hipótesis falsa a favor de la hipótesis alterna, existiendo una relación elocuente entre el estrés crónico y el rendimiento laboral en Plaza Veá durante el periodo Covid -19 de Tacna.

RECOMENDACIONES

Primera: El estrés laboral entre los empleados es cada día mayor como resultado de sus interacciones, y es visto como una amenaza a su bienestar físico y psicológico, lo que se traduce en un bajo rendimiento dentro de Plaza Veá. Es un punto crítico en el que la empresa debe actuar rápidamente para tomar y recuperar el control de todas las áreas mediante reuniones quincenales de toda plaza veá Tacna.

Segunda: Para mejorar el desempeño laboral de Plaza Veá, en tiempos de covid-19 de la ciudad de Tacna, se sugiere dar mayor interés y control a las actividades de esparcimiento a fin de evitar el estrés agudo, ya que este es el tipo de estrés más común que surge de demandas y presiones recientes, mediante seguimientos al personal de futuros obstáculos en el ambiente laboral.

Tercera: Aquellos que sufren de ansiedad severa de manera regular y cuyas vidas están tan desordenadas que califican como estudios de caos o crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Por ello, la empresa debe llevar un registro del rendimiento laboral de los empleados de Plaza y se puede evitar con charlas motivacionales a todas las áreas correspondientes para crear lazos y poder tener una misma meta conjunta.

Cuarta: Respecto al estrés agudo se podría decir que éste suele ser en ocasiones conmovedor y alucinante, pero el estrés crónico no lo es. Esta es la persistente ansiedad que atormenta a la gente en su vida diaria con el pasar de los años. El rendimiento laboral bajo es por ello que empresa debe actuar rápido y poder retomar las actividades motivadoras (creando lazos, danzas, deporte y reconocimientos) para que se puedan refrescar el ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Abanto, S. K. (2019). Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora Guadalupe-2019.
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Bernal, I. (2020). *Gestionar el estrés laboral en tiempos de la covid*. Obtenido de https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Bizneo. (2020). *Como medir el rendimiento laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/>
- Cabrera, A. P. (2015). El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la policía nacional Tungurahua.
- Castillejos, E. (2020). *La evaluación de desempeño laboral en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://www.themarkethink.com/recursos-humanos/evaluacion-de-desempeno-laboral-pandemia/>
- Chavez, L. C. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo, 2015.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: 9na edición*. Mc Graw Hill.
- Choquejahuá, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016.

- Coronel, J. I. (2018). La motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento (EPS) de Moyobamba S.R.L Itda. año 2017.
- ESAN. (2020). *Manejo del estrés laboral durante la cuarentena*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/manejo-del-estres-laboral-durante-la-cuarentena/>
- Garay, H. (2018). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan Santa Anita 2017.
- Gonzalez, M. R. (2014). Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango.
- Machaca, N. K. (2019). El estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C del distrito de Tacna en el año 2017.
- Mahon, H. (2010). *La clave para el éxito de su empresa*.
- Mikhail, A. (1981). *A psychophysiological conception, Journal of human stress*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Monje Alvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guía didáctica. neiva: Universidad Surcolombiana*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- Observatorio de RRHH. (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Ortiz, G. M., & Cruz, J. C. (2019). El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL - N° 16 Barranca, durante el año 2018.

Stavroula, A. (2020). *Word organization and stress*.

Stavroula, L. (2004). La organización del trabajo y estrés. *Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Catalogación por la biblioteca de la OMS.

Vidal, V. (2019). El estrés laboral; Análisis y prevención, 1era edición. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo influye el estrés agudo en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020?</p> <p>¿Cómo influye el estrés agudo episódico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020?</p> <p>¿Cómo influye el estrés crónico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>determinar la influencia del estrés agudo en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.</p> <p>determinar la influencia del estrés agudo episódico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.</p> <p>determinar la influencia del estrés crónico en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El estrés laboral influye significativamente con el rendimiento laboral del personal de Plaza vea Tacna, 2019.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>El estrés agudo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2019.</p> <p>El estrés agudo episódico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2019.</p> <p>El estrés crónico influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea Tacna, 2019.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Estrés agudo Estrés agudo episódico Estrés crónico</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Rendimiento laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Rendimiento en las funciones</p> <p>Características propias</p> <p>Aspectos secundarios</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Es de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de investigación es no experimental de corte transversal</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>El nivel de investigación es explicativo</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de preguntas cerradas en escala de Likert para medir el estrés laboral y el rendimiento laboral.</p>	<p>Población</p> <p>La población está compuesta por 189 empleados de plaza vea Tacna</p> <p>Muestra</p> <p>No será necesario calcular ningún tipo de muestreo ya que se trabajara con la totalidad de la población es de 189</p>

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el estrés laboral de los empleados de Plaza Vea Tacna. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

1 2 3 4 5

1	Me sobrecargo de trabajo de trabajo constantemente					
2	Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo					
3	Tengo dolores de cabeza constantemente					
4	Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos					
5	Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente					
6	Me es imposible conciliar el sueño					
7	Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo					
8	Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área					
9	Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado					
10	Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo					
11	Adolezco de mal humor o sensación de tensión					
12	Tentaciones fuertes de no realizar mis labores					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL RENDIMIENTO LABORAL

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el rendimiento laboral de los empleados de Plaza Veá Tacna. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

1 2 3 4 5

1	Cumple con eficiencia el trabajo encomendado.					
2	Realiza sus actividades laborales con esmero y dedicación.					
3	Conoce cada una de las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo					
4	Apoya en las actividades que se realizan en la organización					
5	Se interesa por aprender e indagar temas nuevos con el fin de enriquecer sus conocimientos.					
6	Tiene capacidad para identificar los problemas o dificultades que sucedan en la organización.					
7	Plantea ideas innovadoras para el mejoramiento de los métodos y técnicas laborales					
8	Tiene la capacidad para adaptarse fácilmente a los cambios organizacionales.					
9	Es responsable con sus funciones y/o actividades					
10	Muestra disposición para trabajar fuera de la hora establecida					
11	Es responsable con la entrega de trabajos en el tiempo requerido					
12	Asiste y aporta en las reuniones o actividades de la organización.					