



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



PROYECTO FINAL COMO OPCIÓN DE GRADO PARA LA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TEMA:

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE MARA PAN S.A., UN ESTUDIO CUANTITATIVO DESDE
LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PSICOLOGÍA.”**

ELABORADO POR:

GABRIELA M. SALDAÑA DEL CID CED. 4-760-1861
ANABEL SERRACÍN VELÁSQUEZ CED. 4-756-1685

ASESOR:

Dr. Vladimir Villarreal

2025

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. Aspectos generales del Proyecto Final	3
1.1 Título del proyecto:	3
1.1.1 Descripción del proyecto:	3
1.1.2 Objetivos del proyecto:	6
1.1.2.1 General:.....	6
1.1.2.2 Específicos	6
1.1.1 Justificación de la importancia del proyecto.....	7
CAPITULO 2. Fundamentación Teórica del Proyecto Final	8
2.1 Marco Teórico:.....	8
2.1.2 Contextualización del tema de proyecto:	8
2.1.3 Revisión de literatura relevante:	8
2.1.4 Fundamentos teóricos y conceptuales del proyecto:	11
2.1.4.1 Fundamentos teóricos:	11
2.1.4.2 Base Teórica:	11
• Características:.....	12
• Relación entre el estrés y el desempeño laboral:	13
2.2 Metodología:	14
2.2.1 Explicación de los métodos y técnicas:	14
2.2.2 Justificación de la elección de dichos métodos y técnicas.....	15
2.2.3 Pasos seguidos para llevar a cabo el proyecto:.....	16
CAPITULO 3. Resultados obtenidos del Proyecto Final.....	20
3.1 Resultados:	20
3.1.2 Presentación de los resultados obtenidos:	20
3.1.3 Análisis de los resultados:	20
3.1.4 Interpretación de los resultados:	31
Conclusiones	35
Recomendaciones:.....	37
Referencias bibliográficas	40
Anexos:	42

CAPÍTULO 1. Aspectos generales del Proyecto Final

1.1 Título del proyecto:

Estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de Mara Pan S.A, Un estudio cuantitativo desde la gestión de recursos humanos y la psicología.

1.1.1 Descripción del proyecto:

En las organizaciones siempre estarán las personas disputas a dar su tiempo, habilidades y energía llevando a cabo objetivos compartidos. Pero debemos reconocer que hoy la vida es acelerada, con tiempo muy limitado y altas expectativas de competencia, esto provoca un impacto negativo en los colaboradores: **“El estrés laboral”**

Este fenómeno puede llegar a afectar significativamente la salud física y mental de los empleados, y permite que se refleje en sus labores y su vida personal.

El estrés laboral desde una perspectiva humana y su importancia con el bienestar de las personas va más allá de su lugar de trabajo. Por lo tanto, esta propuesta se centra en comprender y dar solución a la tensión que pueden crear las cargas laborales, tomando en cuenta el aspecto humano de los colaboradores y su vida personal versus su lugar de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022), menciona que "el bienestar de un individuo es razón suficiente para la acción, y una mala salud mental también puede tener un efecto paralizante en el desempeño y productividad de una persona" (OMS, 2022).

El propósito de nuestra investigación es descubrir y analizar cuáles son los efectos psicológicos que tiene esta tendencia en los empleados la empresa MARA PAN S.A. y proponer formas de manejarlo, con el objetivo de crear un entorno laboral saludable y exitoso que promoverá la salud mental de los colaboradores.

Para llegar a un mejor entendimiento y explorar el fenómeno de estrés laboral, adoptamos un enfoque cuantitativo que combine la fuerza académica y la solides de la investigación aplicando una perspectiva humana sobre el bienestar de los empleados. En efecto como podemos leer un artículo reciente, “La evaluación psicométrica del estrés laboral puede ser una herramienta útil para medir y comprender la magnitud emocional que hay en el lugar de trabajo”(Psicosmart., 2024).

Se recolectan datos utilizando instrumentos psicológicos validados por jueces expertos en investigación (cuestionarios estandarizados y entrevistas estructuradas) que permitirán identificar las causas principales del estrés laboral en la empresa y su influencia en el desempeño laboral, calidad de vida y la salud mental de los trabajadores de Mara Pan S.A.

En tanto, un informe publicado oficialmente por (Organización Mundial de la Salud (OMS) & Organización Internacional del Trabajo (OIT)., 2022): Señala que “Cada año se pierden 12 mil millones de días laborables debido a la depresión y ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial 1 billón de dólares” (OMS y OIT, 2022).

El fenómeno de estrés en nuestro lugar de trabajo no solo afecta nuestro desempeño, sino que tiene un impacto significativo en la vida personal de los empleados. Es por eso por lo que nuestra propuesta no es solo una iniciativa para medir y diagnosticar el estrés, sino que también buscamos un enfoque integral para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el desempeño en la realización de sus tareas.

Para ello, se recomienda el desarrollo de distintas estrategias, por ejemplo: programas manejo de estrés, espacios laborales saludables, organización del trabajo y áreas de recreación y descanso. Estas recomendaciones no solo aliviarán el estrés en un sentido tradicional, sino que aseguran que puedan trabajar en un entorno agradable donde se sientan motivados.

• Resultados potenciales anticipados para un cambio positivo:

Se anticipan los hallazgos de este estudio los cuales conducirán a los siguientes beneficios para la organización:

1. Sistemas y políticas de gestión de recursos humanos para evitar y corregir el estrés laboral, estableciendo un buen ambiente profesional.
2. Implementación de programas para el bienestar mental y general de los trabajadores, para mejorar su calidad de vida.
3. Mejorar el ambiente de trabajo y hacerlo más positivo e inspirador.
4. Ahorrar dinero en lo que respeta al estrés relacionado con el trabajo y aumentar la efectividad organizacional.
5. Aportar literatura sobre factores estresantes en el entorno empresarial.

• Preocupación por el bienestar humano:

Nuestra investigación propone no solo aclarar y medir los efectos del estrés relacionado con el trabajo, sino brindar posibles soluciones prácticas integradas que benefician tanto al empleado como a la organización.

Se sostiene con firmeza que una organización sólida y exitosa, en donde el bienestar emocional y físico del empleado es primero, será la piedra angular del éxito de cualquier negocio.

Palabras Clave: Estrés laboral, Bienestar laboral, Desempeño laboral, Éxito, Gestión de recursos humanos, Psicología.

1.1.2 Objetivos del proyecto:

1.1.2.1 General:

- Evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de Mara Pan S.A.

1.1.2.2 Específicos

- Conocer los factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.
- Describir los niveles de estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.
- Proponer un plan de intervención basado en estrategias para la gestión del estrés laboral.

1.1.1 Justificación de la importancia del proyecto

La investigación actual, **titulada "Estrés Laboral y su Efecto en el Rendimiento del Personal de MARA PAN SA"**, se destaca por su importancia teniendo en cuenta que está dirigida a abordar una dificultad en el lugar de trabajo y es un tema muy actual de nuestra época en el ámbito organizacional: la influencia del estrés laboral en el rendimiento del empleado. Durante estas condiciones empresariales difíciles, aprender cómo el estrés impacta en la efectividad de los trabajadores nunca ha sido más relevante para transformar su empresa en un negocio más eficiente y viable.

MARA PAN S.A., siendo una empresa alimentaria, desarrolla sus actividades en un ambiente de alto nivel de estrés debido a la urgencia de las metas diarias y la demanda continua del servicio, lo que produce sobrecarga física y mental en los empleados. Por ello, si no se controla adecuadamente, tal estado puede caracterizarse por bajo rendimiento, ausentismo, rotación de personal, errores de producción y disminución del clima organizacional.

Esto es importante, porque se pueden identificar los estresores laborales más comunes y también evaluar la gravedad del estrés del personal y su relación directa con el rendimiento en el trabajo.

Los resultados que se obtengan en la investigación serán útiles, ya que la empresa puede concebir mediciones y estrategias para mejorar la gestión del talento, como son las capacitaciones, mejorar el entorno laboral, pausas donde se mejore la actividad física y políticas que ayuden a la tenacidad de los colaboradores en el trabajo; esto promoverá la salud y la calidad de vida de estos, individualmente o de forma colectiva.

Igualmente, esta información se sumará al campo de conocimiento científico de la psicología organizacional y administración de empresas, y será un referente para futuras investigaciones y se une a las corporaciones gerenciales para todas aquellas organizaciones que enfrenten fallas similares.

Por lo tanto, el presente estudio puede proporcionar una contribución a MARA PAN S.A. en la evaluación sobre el rendimiento institucional y la calidad de vida laboral de sus empleados para mejorado.

CAPITULO 2. Fundamentación Teórica del Proyecto Final

2.1 Marco Teórico:

2.1.2 Contextualización del tema de proyecto:

MARA PAN S.A. es una empresa consciente de la calidad y los plazos en la industria de la panadería, pero también tiene su cuota de presión laboral, carga de trabajo y desafíos de gestión del tiempo, como cualquier otra empresa en crecimiento.

En estas condiciones, el entorno laboral podría ser un factor potenciador para el estrés relacionado con el trabajo entre los empleados de servicio.

Considerando el capital humano como el eje de la productividad, es esencial comprender cómo el estrés está afectando su rendimiento, para basarse en decisiones fundamentadas en evidencia para mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, los resultados de las organizaciones.

2.1.3 Revisión de literatura relevante:

“El fenómeno del estrés relacionado con el trabajo a lo largo del tiempo.”

El tema del desarrollo de los factores estresantes relacionados con el trabajo ha sido de interés tanto para académicos como para profesionales de la salud durante muchos años. Hasta la fecha, esto ha sido importante debido a su impacto en los resultados de restablecimiento y la salud de los empleados y en los resultados organizacionales.

Diversos estudios iniciados en la década de 1950 han estudiado y profundizado en los impactos psicológicos y físicos del trabajo altamente exigente y sus malas condiciones laborales. Sin embargo, la investigación de Hans Selye sobre el “síndrome de adaptación general” en 1956 ilustra el estrés relacionado con el trabajo, como resultado de altas cargas prolongadas en las funciones laborales.

La importancia de este tema se desarrolla en las décadas de 1970 y 1980 en el estudio de los factores organizacionales como factores que determinan este fenómeno y que está altamente relacionado, por ejemplo: en las diferencias en el trabajo, la carga de funciones, apoyo limitado y falta de reconocimiento o motivación.

“Empresa y Gestión, Psicología, Sociología, Medicina, Salud Laboral.”

El estrés relacionado con el trabajo se incluyó en encuestas de los años 80. Esto nos ha ayudado a obtener una mayor comprensión de la fuente de estos síntomas y qué podemos hacer para prevenirlos. También se visualiza, a nivel nacional o internacional.

“El peso de décadas de presión relacionada con el trabajo.”

El estrés laboral ha sido de gran interés debido a su importancia e influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores, al mismo tiempo que en la organización (ambiente de trabajo) durante años.

El hallazgo más temprano es al menos de la década de 1950 y tiene menos que ver con descubrir la serenidad en el trabajo que con los tributos psicológicos y relacionados con la salud del trabajo exigente y un ambiente laboral hostil. La puerta al estrés físico en el trabajo se abrió en el año 1956 cuando Hans Selye introdujo el “síndrome de adaptación general” en un contexto que podría llevar a pensar en el estrés laboral en términos de algo físico dentro del cuerpo de una persona: causado por las tensiones continuas y a alto nivel integradas en el entorno laboral.

Sus dimensiones (relaciones interpersonales, carga de trabajo, apoyo organizacional, reconocimiento) fueron investigadas por primera vez durante los años 70 y 80 en relación con el estrés en el lugar de trabajo.

El estrés relacionado con el trabajo se había vuelto más evidente en disciplinas como Psicología, Medicina, Gestión Empresarial, Sociología e Investigación en Salud Ocupacional. El resultado es una idea más clara de lo que hay detrás del estrés relacionado con el trabajo y qué, si acaso, podemos hacer al respecto. Esta es la razón por la que aquí se reportan algunos trabajos relacionados, tanto local como internacionalmente, como referencia en la literatura relacionada.

Según, (Tueros Capurro, 2021) identificó una investigación sobre el proceso investigativo "La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en T&T Arquitectos SAC". El objetivo era explorar la influencia del estrés laboral en la productividad laboral desde un enfoque cualitativo entre un grupo de 27 trabajadores.

Los datos no muestran una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores que fueron estudiados, lo que sugiere que el estrés no es un dictaminante del rendimiento.

Llevó a cabo un estudio que guarda similitud con procesos investigativos en la

“influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC”. Lima, Perú.

En Ecuador, (Lució, Gissela Elizabeth Cabezas, 2023) estudió el "Estrés laboral y su impacto en el desempeño del personal de salud", un estudio de caso de un hospital de 2º nivel, con el propósito de investigar el impacto del estrés ocupacional en el desempeño del personal, involucrando una población total de 25 empleados. La conclusión fue que el estrés laboral afectó el desempeño de los trabajadores de la salud que trabajaban en el hospital hasta cierto punto, pero no se puede afirmar de manera concluyente que tal covariación entre el estrés laboral y el personal realmente exista.

(Emy Marvelith, Pantoja Barbaran., 2024) presentó el trabajo "Síndrome de desgaste profesional y desempeño laboral en empleados públicos de una entidad del estado, Lima, 2023". El estudio se orientó a examinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral basado en una muestra de 60 empleados del servicio público de todo el mundo. Para su recopilación de datos, utilizó el instrumento de estrés laboral de Cabrera y Ubiola (2012), y finalmente, el instrumento de desempeño laboral de Cepal, adaptado por Zerpa (2014) para la recopilación de datos. El resultado más significativo fue el alto nivel de asociación entre el estrés laboral y el desempeño en los servidores públicos.

En Panamá, el autor (Almengor Hurtado, 2022) en el trabajo de investigación *"Prevalencia del estrés laboral en la atención formal e integral brindada a niños con discapacidad alojados en el Hogar Providencia Colón, Panamá"*, realizó una investigación cualitativa para conocer la prevalencia, índice, frecuencia y severidad del estrés ocupacional e intervenir a través de un programa de prevención entre los cuidadores. Los hallazgos revelaron que el estrés laboral entre los cuidadores es moderado a bastante alto en un 81.25%.

También, en el estudio *"Estrés laboral y su influencia en los trabajadores de la dirección regional del registro civil de Panamá"* (Astrid Carolina Morales, 2019), la investigadora desarrolló una investigación cuantitativa con 69 participantes. El hallazgo reveló que a nivel organizacional hay una población de alto riesgo social por encima de lo esperado.

2.1.4 Fundamentos teóricos y conceptuales del proyecto:

2.1.4.1 Fundamentos teóricos:

Hemos elegido concentrarnos en la teoría del síndrome de Burnout de la ONU, porque proporciona un fuerte marco teórico para examinar cómo el estrés laboral crónico socava el rendimiento laboral del personal administrativo. Esta teoría explica no solo el agotamiento emocional y la despersonalización que reducirían el rendimiento, sino que también destaca que es necesario mantener una gestión adecuada para evitar los antecedentes de estos efectos. Con suerte, al introducir este modelo en el dominio cuantitativo utilizando la investigación sobre el estrés como aplicación inicial, podremos medir el alcance de un estresor en el rendimiento laboral y realmente desarrollar intervenciones que funcionen.

El Burnout está asociado con la sobrecarga laboral y una sensación de incapacidad para hacer frente al trabajo. Este es un síndrome relacionado con el estrés laboral crónico que no ha sido gestionado con éxito, caracterizado por tres dimensiones de agotamiento (emocional), despersonalización y reducción de la realización personal.

Beneficios:

Mejora el diagnóstico temprano de problemas, implementación de medidas preventivas que promuevan la salud mental dentro del lugar de trabajo.

La creación de ambientes saludables, disminuyendo enfermedades causadas por estrés crónico.

2.1.4.2 Base Teórica:

• Estrés Laboral

El síndrome de Burnout es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad ocupacional debido a sus factores motivantes. Este malestar resulta en sentimientos de impotencia, descuido e ineffectividad que se suman al estrés laboral, y este agotamiento emocional entre los trabajadores aumenta el nivel de frustración. (Olga Agea, 2022).

Los estímulos ambientales que provocan respuestas fisiológicas se presentan a diario en las situaciones en las que interactúa la persona, es decir, en el trabajo (la situación laboral);

son evaluados positiva o negativamente dependiendo de la "capacidad de adaptación" de la persona. (Rafael, Octavio Félix Verduzco; Claudia, García Hernández; Santa Magdalena, Mercado Ibarra, 2018).

- **Características:**

1. **Agotamiento emocional:** Sentirse cansado todo el tiempo.
2. **Despersonalización:** Sentimientos negativos o cínicos hacia los compañeros de trabajo o el trabajo.
3. **Falta de realización personal:** Sensación de ser ineficaz y baja autoestima en el trabajo.

(Chávez, Andrea, 2023) revela:

El análisis de la personalidad de sus empleados ahora se está considerando al asignarlos a roles y posiciones específicas en cada vez más organizaciones. De hecho, (2023) agrega que, más que el proceso de selección de empleados, al considerar los tipos de personalidad, es posible entender cómo actúa el empleado en su desempeño, productividad y cómo se relaciona con el ambiente laboral.

Esto ha sido considerado muy importante en el lugar de trabajo, ya que se cree que un trabajador estresado puede causar absentismo, disminución de la productividad, rotación de empleados, problemas en la empresa, aumento de quejas de clientes, entre otros. (Christian R. Mejia, 2019).

Características:

- Razones sociolaborales.
- Exceso de trabajo.
- No buenas relaciones con otros empleados.
- Bajo grado de toma de decisiones en el lugar de trabajo.

Contras:

- Mayor ausentismo en general.
- Menos productividad.
- Dando rienda suelta al agotamiento.

Diferencias por geografía y género:

- Las mujeres y los trabajadores están estresados.

Beneficios:

Implicaciones pragmáticas:

- Muy útil para que las organizaciones diagnostiquen las fuentes de estrés.

Política:

- Apoya lugares de trabajo mentalmente saludables y la prevención de problemas de salud mental.

Comparación:

- Encuentra diferencias en la geografía y sociodemográfica del estrés laboral que son importantes en la escala de prevención del estrés laboral.

Estrés ocupacional y rendimiento en el trabajo:

- Factores que se asocian con el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo son ambos de interés en el estudio.

- **Relación entre el estrés y el desempeño laboral:**

La relación entre el estrés y el desempeño laboral es crucial en este estudio. Basándonos en investigaciones como los estudios de (Christian R. Mejia, 2019) (Olga Agea, 2022) también revelan que un ambiente laboral estresante reduce significativamente la productividad.

También en Recursos Humanos:

Recursos Humanos necesita aprenderlo, también que, si quieres “hacer el trabajo”, tendrás que ayudar a los empleados a sentirse cómodos y competentes en su espacio.

Beneficia no solo a los trabajadores, sino también a las empresas:

- El absentismo disminuye.
- La productividad aumenta.

Mientras que algunos problemas desaparecen, identifica y aborda los problemas temprano, y tu empresa será más sana y competitiva.

2.2 Metodología:

2.2.1 Explicación de los métodos y técnicas:

Esta investigación nace de una naturaleza cuantitativa destinada a medir y analizar fenómenos relacionados con el ambiente laboral de la empresa Mara Pan S.A., expresando a través de números.

La investigación es de naturaleza descriptivo-correlacional, ya que no solo pretende reportar las características del ambiente laboral, sino que también busca establecer si las variables relacionadas con el trabajo (estrés, sobre empleo y percepción organizacional) se interrelacionan.

El método de campo fue aplicado en el entorno real de la exégesis de la empresa que fue objeto de estudio.

La encuesta, que permite la recopilación de información estandarizada de una muestra representativa de trabajadores, fue el enfoque principal a través del cual se recopilaron datos. Esto proporciona un mecanismo para recopilar los datos sin exceso de estrés en el animal, humano y medios para un análisis estadístico posterior.

Un instrumento consistía en un cuestionario estructurado que incluía la escala Likert de 5 puntos y escalas de razón según la necesidad de cada variable, así como por la escala de medición validada con 3 expertos. Más específicamente, se administró el JCQ presentado por Karasek, el cual se considera una medida confiable y válida de la demanda psicológica en el trabajo.

2.2.2 Justificación de la elección de dichos métodos y técnicas.

Se selecciona un enfoque de método cuantitativo como resultado del interés en obtener una perspectiva objetiva, cuantificable y comparativa respecto a las condiciones laborales de Mara Pan S.A. Este enfoque permite realizar inferencias estadísticas sobre las percepciones, actitudes y comportamientos de los trabajadores, lo cual es esencial para encontrar patrones y relaciones entre variables como el estrés laboral, la carga de trabajo y la organización del trabajo.

El diseño de investigación descriptivo-correlacional es natural, ya que el propósito es describir la situación característica del entorno laboral y ver si existe alguna relación entre los factores que potencialmente pueden influir en el bienestar y en el desempeño de los empleados. Tal procedimiento proporciona evidencia de estrategias para el futuro de la empresa.

La elección del método de trabajo de campo fue un factor determinante para la posibilidad de obtener datos del entorno en el que realmente se realiza el trabajo, permitiendo así tener datos actuales y justos. El enfoque de recolección de datos se eligió en el formato de encuesta, ya que permite abarcar una amplia gama de encuestados y asegurar una interfaz ordenada y consistente con diferentes percepciones y opiniones.

Finalmente, para cuidar la fiabilidad y validez de los resultados, se han empleado herramientas validadas, por ejemplo, el JCQ de Karasek (**Job Content Questionnaire** (Cuestionario de Contenido del Trabajo), una herramienta desarrollada por **Robert Karasek**), y las escalas de Likert y de calificación. La utilidad de estos instrumentos en la evaluación de dimensiones psicosociales en entornos de trabajo similares ha sido bien demostrada, lo que mejora la relevancia de su uso en el presente análisis.

Más específicamente, porque estos métodos y metodologías están destinados a minimizar el cientificismo, debido a que la fuerza de sus métodos científicos e instrumentados alcanza el contexto empresarial, y para permitir la producción de conocimiento esencial para la toma de decisiones dentro de Mara Pan S.A.

2.2.3 Pasos seguidos para llevar a cabo el proyecto:

La realización del proyecto **“Estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de MARA PAN S.A.”** se desarrolla a través de etapas organizadas de forma sistemática, garantizando un análisis riguroso y válido. A continuación, se describen los pasos principales.

1. Planteamiento del problema:

Se identifica que en MARA PAN S.A. existen señales de estrés entre el personal, como fatiga, desmotivación y disminución en la productividad. A partir de esta observación, se formuló el problema principal del estudio:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de Mara Pan SA, David, Chiriquí?

2. Revisión bibliográfica y construcción del marco teórico:

Búsqueda bibliográfica y armado del marco teórico: Se han recopilado conceptos y teorías relacionados con el estrés laboral, sus causas y consecuencias, de manera análoga al desempeño laboral. Se ha considerado a autores como Lazarus y Folkman, Chiavenato y Karasek, además de informes de la OMS y trabajos previos sobre el tema.

3. Definición de objetivos:

- **Objetivo general:** Evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laborales en el personal de Mara Pan S.A.
- **Objetivos específicos:**
 1. Conocer los factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.
 2. Describir los niveles de estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.
 3. Proponer un plan de intervención basado en estrategias para la gestión del estrés laboral.

4. Delimitación y alcance del proyecto:

Alcance del proyecto:

En primer lugar, ha sido un estudio descriptivo y correlacional, ya que describe el fenómeno

del estrés laboral y evalúa la relación con el desempeño del personal.

- **Ámbito geográfico:** Es el interno de las instalaciones de MARA PAN S.A.
- **Ámbito temporal:** Es un período de seis meses de duración
- **Ámbito poblacional:** Son los empleados de la empresa, independientemente de su posición, ya que el personal de oficina y la producción estaban involucrados en el estudio.
- **Ámbito temático:** Es el estrés exclusivamente laboral, excluyendo el procesamiento de factores personales o familiares.

5. Diseño metodológico:

- **Tipo de investigación:** Cuantitativa con enfoque correlacional.
- **Técnicas de recolección de datos:**

Escalas tipo Likert de 5 puntos.

- **Instrumentos utilizados:**

JCQ de Karasek

Cuestionario de evaluación de desempeño laboral

6. Trabajo de campo y recolección de información:

Se aplicó la escala al personal de la forma más anónima y voluntaria posible, garantizando un respaldo estricto de la confidencialidad de sus resultados.

7. Análisis de resultados:

Mediante la estadística descriptiva se representaron los niveles del nivel de estrés o desempeño, e igualmente, técnicas de análisis correlacional permitieron determinar la relación que guardaban entre sí tales variables.

8. Conclusiones y recomendaciones:

Se establecieron conclusiones en relación con los hallazgos y se elaboraron recomendaciones específicas que pueden ayudar a disminuir los niveles de estrés e incrementar el clima organizacional.

9. Sustentación final:

Se entrega el informe final impreso junto con la sustentación oral del proyecto de investigación.

10. Cronograma de actividades

Actividad	Tiempo Estimado	Meses					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Entrega de la propuesta del proyecto	2 meses	★	★				
Aprobación de proyecto	1 mes			★			
Planteamiento del problema y objetivos	2 semanas				★		
Revisión bibliográfica y marco teórico	2 semanas				★		
Diseño metodológico e instrumentos	1 semana					★	
Aplicación de encuestas y entrevistas	1 semana					★	
Recolección de datos secundarios	1 semana					★	
Procesamiento y análisis de datos	1 semana					★	
Elaboración del informe final	2 semanas						★
Presentación de resultados y entrega del proyecto	2 semanas						★

CAPITULO 3. Resultados obtenidos del Proyecto Final

3.1 Resultados:

3.1.2 Presentación de los resultados obtenidos:

Con el objetivo de estudiar la posible influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de la empresa Mara Pan S.A., se aplica una encuesta a los empleados de la empresa el 12 de mayo de 2025.

El instrumento utilizado, compuesto por 14 ítems sobre cuatro dimensiones, tales como: factor del ambiente, factor organizacional, satisfacción laboral y eficiencia. Todos los ítems se valoran en una escala de Likert de 5 puntos, lo que permite medir la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral.

3.1.3 Análisis de los resultados:

Los resultados obtenidos de la herramienta de recopilación de datos aplicada al personal de Mara Pan S.A. sobre el impacto del estrés laboral en la productividad se presentarán aquí.

Los resultados se muestran en los ámbitos que fueron evaluados:

- Factores ambientales
- Factores organizacionales
- Satisfacción laboral
- Eficiencia

Finalmente, se añade una descripción más amplia acerca del grado en que cada dimensión del entorno laboral de la organización influye en el ambiente de trabajo de la empresa y, por ende, la capacidad de interpretar el efecto de esta dimensión en el entorno laboral de la empresa y así interpretar los resultados del estudio principal en relación con el comportamiento y rendimiento de los compañeros de trabajo.

Esta implementación se utilizará para proponer intervenciones que mejoren la salud y el funcionamiento de la organización.

- **Dimensión 1: Factores Ambientales:**

Esta primera dimensión busca verificar los aspectos físicos del entorno laboral, ya que es en donde se pueden apreciar los afectos de niveles de estrés del personal.

Por otro lado, toma en cuenta las horas extra, el ruido perturbador, las condiciones físicas de las instalaciones (iluminación, temperatura, espacio de trabajo) y que la empresa cuente con la capacidad de mobiliario y equipo.

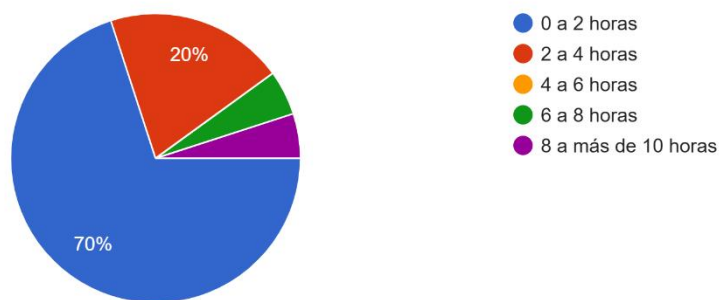
Cabe señalar que un ambiente laboral interior insalubre puede causar incomodidad, cansancio y aumento del estrés.

Gráfica 1

Horas extras trabajadas habitualmente por semana.

1. ¿Cuántas horas extras trabaja habitualmente por semana?

20 respuestas



Análisis: Podemos observar en la Figura 1 que el 70 % de los empleados trabajan hasta 0-2 horas extra por semana. El 20 % trabaja de 2 a 4 horas extra.

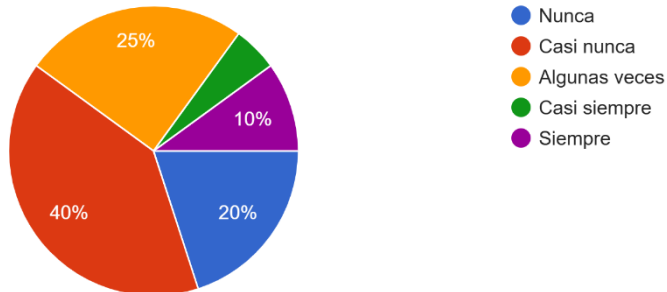
Los porcentajes más bajos son para aquellos que trabajan 4 (o más) horas extra: 4, 6, y 8 o más de 10 horas extra.

Un total de 20 participantes respondieron a este punto.

Gráfica 2

Frecuencia de afectación por ruidos molestos en el lugar de trabajo.

¿Con qué frecuencia se ve afectado por ruidos molestos en el lugar de trabajo?
20 respuestas

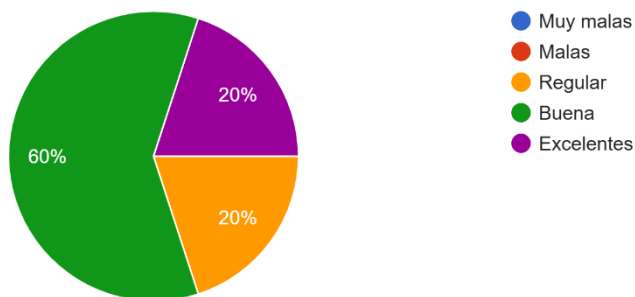


Análisis: Según la Gráfica 2, el 40% de los encuestados "Casi nunca" se ve afectado por ruidos molestos en el trabajo. Un 25% manifiesta verse afectado "Algunas veces", y un 20% "Nunca". Los ruidos molestos afectan "Casi siempre" a un pequeño.

Gráfica 3

Calificación de las condiciones físicas generales del lugar de trabajo (iluminación, temperatura, espacio)

¿Cómo calificaría las condiciones físicas generales de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, espacio)?
20 respuestas

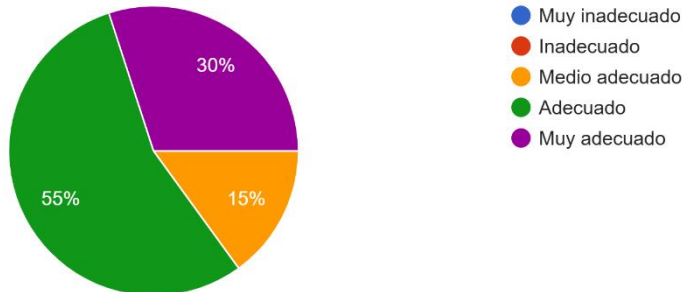


Análisis: La Gráfica 3 muestra que un 60% de los participantes califica las condiciones físicas generales de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, espacio) como "Buenas". Un 20% las considera "Excelentes", y otro 20% las evalúa como "Regular". Ningún encuestado calificó las condiciones como "Malas" o "Muy malas". La muestra total fue de 20 respuestas.

Gráfica 4

Adecuación del mobiliario y los equipos para el bienestar físico.

¿Cuán adecuado es el mobiliario y los equipos para su bienestar físico?
20 respuestas



Análisis: En la Gráfica 4, el 55% de los encuestados considera que el mobiliario y los equipos son "adecuados" para su bienestar físico. Un 30% los encuentra "Muy adecuado", mientras que un 15% los considera "medio adecuado". No se reportaron respuestas de "Inadecuado" o "Muy inadecuado". La muestra fue de 20 respuestas.

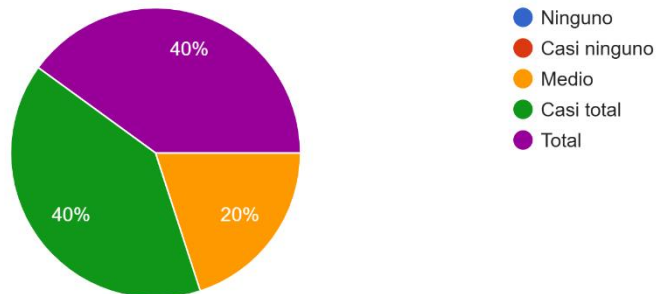
- **Dimensión 2 Factores Organizacionales:**

En esta segunda dimensión se busca conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores de Mara Pan, acerca de las funciones y responsabilidades dentro de la empresa. Así como también, el nivel de independencia que poseen al realizar el trabajo asignado verifica el apoyo que reciben por parte de los compañeros o de supervisores, y su participación en la toma de decisiones. Es importante señalar que los colaboradores que trabajan en posiciones donde no reciben apoyo pueden sentirse frustrados y agobiados, lo que puede afectar su rendimiento.

Gráfica 5

Control sobre la planificación y ejecución de tareas.

¿Cuánto control tiene sobre la planificación y ejecución de sus tareas?
20 respuestas

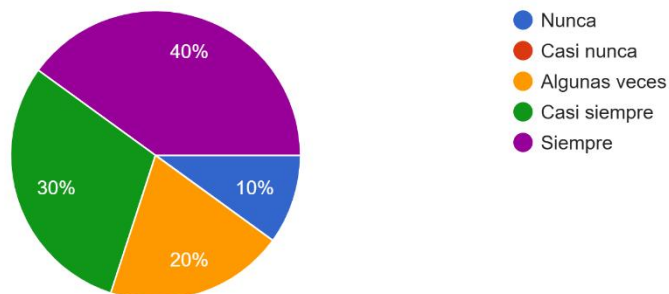


Análisis: La Gráfica 5 indica que un 40% de los encuestados siente tener "Total" control sobre la planificación y ejecución de sus tareas. Otro 40% reporta tener "Casi total" control. El 20% restante tiene "Medio" control. Ningún encuestado mencionó tener "Ninguno" o "Casi ninguno" control. La muestra fue de 20 respuestas.

Gráfica 6

Frecuencia de apoyo recibido de colegas.

¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus colegas cuando lo necesita?
20 respuestas

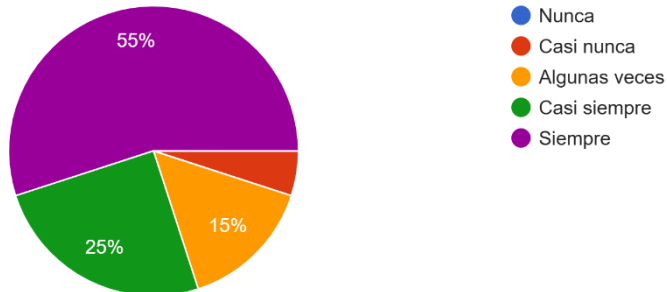


Análisis: Según la Gráfica 6, el 40% de los encuestados recibe apoyo de sus colegas "Siempre" cuando lo necesita. Un 30% lo recibe "Casi siempre". Un 20% lo recibe "Algunas veces", y un 10% "Nunca". La muestra fue de 20 respuestas.

Gráfica 7

Frecuencia de apoyo recibido de superiores.

¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus superiores cuando lo necesita?
20 respuestas

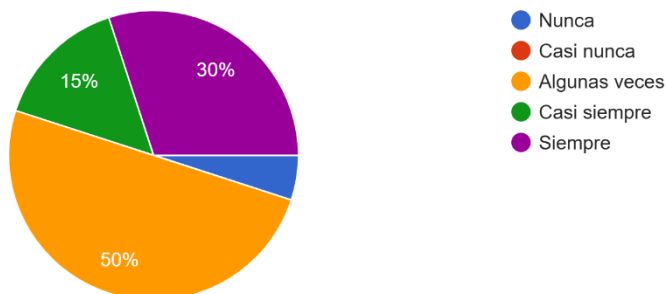


Análisis: La Gráfica 7 muestra que el 55% de los encuestados recibe apoyo de sus superiores "Siempre" cuando lo necesita. Un 25% lo recibe "Casi siempre", y un 15% "Algunas veces". Un porcentaje menor casi nunca lo recibe. La muestra fue de 20 respuestas.

Gráfica 8

Frecuencia de participación en la toma de decisiones importantes.

¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones importantes en su trabajo?
20 respuestas



Análisis: En la Gráfica 8, el 50% de los encuestados participa en la toma de decisiones importantes en su trabajo "Algunas veces". Un 30% participa "Siempre", y un 15% "Casi siempre". Un porcentaje menor participa "Nunca". La muestra fue de 20 respuestas.

- **Dimensión 3 Satisfacción Laboral:**

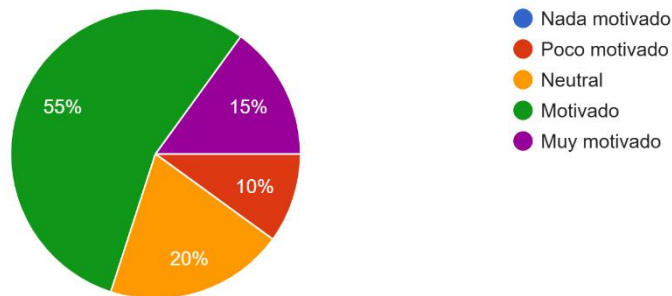
La tercera dimensión, explora los niveles de motivación y responsabilidad de los trabajadores con sus actividades. Se mide la motivación diaria, la iniciativa que poseen para proponer mejoras y

el grado de compromiso con la empresa. Es necesario mencionar que altos niveles de satisfacción están relacionados con un mejor rendimiento laboral y menor estrés.

Gráfica 9

Nivel de motivación diaria del personal en la realización de sus tareas.

¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?
20 respuestas



Análisis: La gráfica circular muestra las respuestas de 20 colaboradores ante la pregunta: ¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?

- Un 55% de los encuestados se siente motivado, mientras que un 15% se declara muy motivado.
- Un 20% de los trabajadores se mantiene en una postura neutral.
- Un 10% reporta sentirse poco motivado, y ningún trabajador se identificó como "nada motivado".

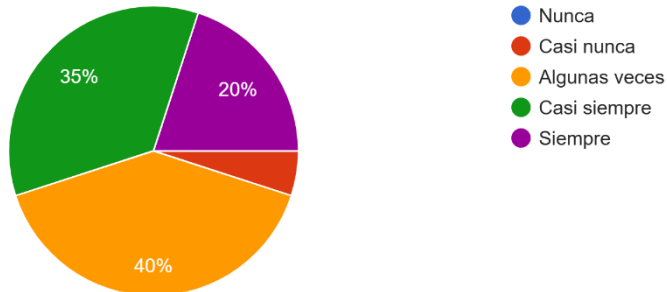
En conjunto, un 70% de los trabajadores manifiesta tener una actitud positiva frente a sus tareas diarias, lo cual es una señal favorable. Sin embargo, el 30% restante (neutral o con baja motivación) representa un segmento a observar.

Gráfica 10

Frecuencia con la que el personal propone mejoras en su área de trabajo.

¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?

20 respuestas



Análisis: Esta gráfica recoge las respuestas de 20 colaboradores ante la pregunta: ¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?

- El 40% de los trabajadores indica que algunas veces toma la iniciativa.
- El 35% afirma que lo hace casi siempre, mientras que un 20% respondió que siempre propone mejoras.
- Solo un 5% señala que casi nunca lo hace, y ningún trabajador indicó “nunca”.

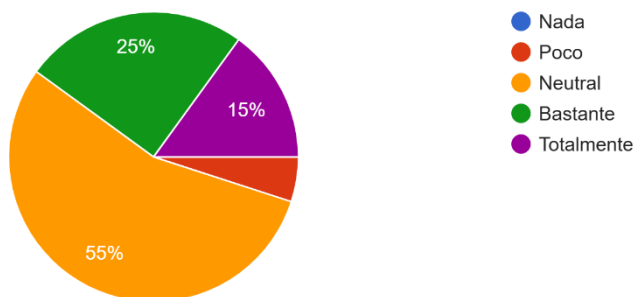
En conjunto, un 75% de los encuestados manifiesta tener una actitud proactiva con cierta frecuencia, aunque solo un 20% lo hace de forma constante.

Gráfica 11

Identificación entre metas personales y objetivos organizacionales.

¿Cuánto identifica sus metas personales con los objetivos de la empresa?

20 respuestas



Análisis: Esta gráfica resume las respuestas de 20 colaboradores ante la pregunta:

¿Cuánto identifica sus metas personales con los objetivos de la empresa?

- El 55% se posiciona en una postura neutral.
- El 25% considera que sus metas están bastante alineadas con los objetivos de la empresa.
- Un 15% siente que se identifican totalmente.
- Solo un 5% respondió que poco se identifican, y ningún colaborador eligió la opción “nada”.

Estos datos revelan que, aunque la mayoría no presenta una desconexión clara, más de la mitad no se posiciona claramente ni a favor ni en contra, lo que podría reflejar falta de claridad o comunicación interna sobre los objetivos empresariales.

- **Dimensión 4 Eficiencia:**

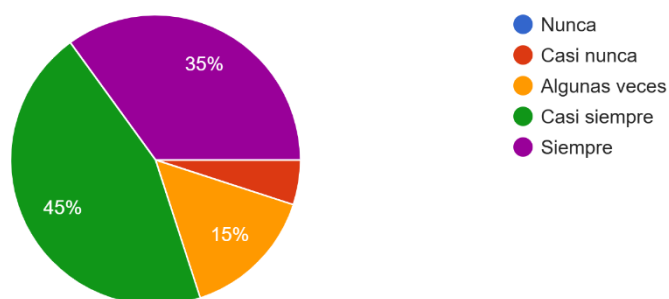
Esta dimensión final permite la autoevaluación del rendimiento del personal de Mara Pan, S.A. Considera la administración del tiempo, la utilización eficaz de recursos y la puntualidad en la distribución de tareas. Es importante resaltar que una elevada eficiencia generalmente está vinculada a un entorno de trabajo equilibrado y a una reducción de la carga de estrés.

Gráfica 12

Tarea realizada antes del tiempo

¿Con qué frecuencia finaliza tareas antes del tiempo estimado?

20 respuestas



Análisis: Considerando los números, el 45% de los trabajadores dijo que hacen sus tareas ‘casi siempre’ antes del tiempo esperado y un 35% dijo que ‘siempre’ lo hacen. En otras palabras, el 80% del equipo trabaja muy bien y eso es en realidad bueno, especialmente en un lugar que siempre tiene mucha presión debido a la cantidad de pedidos y clientes.

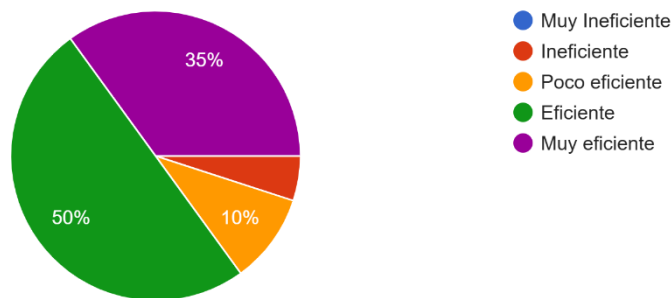
Por el contrario, el 15% dijo “algunas veces” y solo el 5% respondió “casi nunca”. Estos números son reducidos, pero no son insignificantes dado que podrían representar aspectos negativos, relacionados con retrasos provocados por sobrecarga, soporte de herramientas insuficiente o procesos ineficientes que podrían necesitar mejoras. Por lo general, los hallazgos evidencian que el equipo es eficiente y la mayoría de los colaboradores conocen como distribuir su tiempo.

En general, los resultados demuestran que el equipo es productivo y la mayoría de las personas saben cómo asignar su tiempo para cumplir y superar las expectativas.

Gráfica 13

Uso eficiente de los recursos asignados.

¿Cómo calificaría su uso de los recursos asignados (herramientas, presupuesto, equipo)?
20 respuestas



Análisis: De acuerdo con los datos recopilados, en el ítem 13:

- Un 50% del personal considera que utiliza los recursos de forma "eficiente".
- Un 35% indica que su uso es "muy eficiente".
- Solo un 10% respondió "poco eficiente" y un 5% "ineficiente".

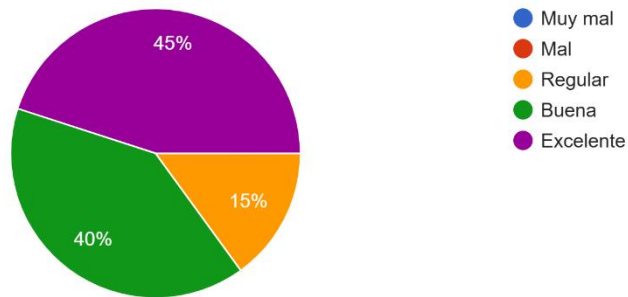
El resultado de esta gráfica indica que los trabajadores tienen una percepción favorable sobre la gestión de recursos en la empresa. Es importante señalar que el hecho de que el 85% de los empleados se sientan eficientes o muy eficientes es un indicador de que existe una cultura empresarial que fomenta la eficiencia.

Gráfica 14

Organización del tiempo para evitar retrasos.

¿Qué tan bien organiza su tiempo para evitar retrasos en sus responsabilidades?

20 respuestas



Análisis: Los datos revelan que el 45% del personal considera que su organización del tiempo es excelente, mientras que un 40% la califica como buena, lo que suma un 85% de respuestas positivas. El 15% restante indica tener una organización regular. No se reportaron respuestas en las categorías de "mal" o "muy mal", lo cual es un dato relevante.

3.1.4 Interpretación de los resultados:

Para esta interpretación de resultados se analiza el cumplimiento de los objetivo general y objetivos específicos:

1. Para el objetivo general, Evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de Mara Pan S.A.

La evaluación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en Mara Pan S.A. revela una dinámica interesante y multifacética. A primera vista, los datos sugieren que, a pesar de la presencia de factores estresantes, el desempeño general de los empleados se mantiene en niveles altos.

Por un lado, los resultados son muy positivos en cuanto a la productividad y motivación. Observamos que un 80% del personal finaliza sus tareas a tiempo, lo cual indica una alta eficiencia. Paralelamente, el 70% reporta sentirse motivado en sus tareas diarias y cuenta con un fuerte apoyo de colegas (70%) y superiores (80%). Estos indicadores demuestran que el equipo es resiliente y opera eficazmente en su día a día.

Sin embargo, al profundizar en los factores de estrés identificados, notamos áreas de atención crítica:

- Un 20% del personal trabaja horas extras, lo que apunta a una posible sobrecarga laboral que, aunque no esté impactando directamente la finalización de tareas, puede generar desgaste.
- Adicionalmente, el 25% de los empleados se ve afectado por ruidos molestos y un 20% califica las condiciones físicas como regulares, señalando un entorno laboral que no es óptimo.

El punto de mayor contraste, y donde se observa una posible raíz de estrés no visible en el desempeño inmediato de tareas, es la participación en la toma de decisiones. Solo un 45% del personal siente que participa en este aspecto crucial. Esta baja implicación puede generar una sensación de falta de control o empoderamiento, lo cual es un conocido factor de estrés crónico que afecta la satisfacción y el sentido de pertenencia a largo plazo, aunque no se refleje de inmediato en la capacidad de finalizar una tarea.

En conclusión: Si bien el personal de Mara Pan S.A. demuestra un alto desempeño y motivación sostenida por un fuerte apoyo interno, existen factores de estrés claros relacionados con la carga de trabajo, el ambiente físico y, especialmente, la limitada participación en decisiones. Esta situación sugiere que, aunque la productividad actual es sólida, es fundamental implementar estrategias que aborden estos focos de estrés para garantizar el bienestar a largo plazo de los empleados y mantener la sostenibilidad del alto rendimiento y un clima laboral saludable.

2. Para el objetivo, conocer los factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.

Luego de analizadas las gráficas se conocieron factores ambientales y organizacionales que contribuyen al estrés, aunque no son factores de riesgo en este momento, si representan una oportunidad de mejora. Dentro los de factores ambientales se conocieron:

- Sobrecarga de trabajo, 10% de la muestra trabaja más de 6 horas extras semanales.
- Exposición al Ruido: 15% de la muestra está expuesta a ruidos molestos.

Factores organizacionales:

- Apoyo social de colegas: 10% nunca recibe apoyo.
- Apoyo de superiores: 5% casi nunca recibe apoyo.
- Participación en decisiones: 5% nunca participa.

Para este objetivo no se cumple en su totalidad. Sin embargo, en el apartado de las recomendaciones se plasman los detalles de mejora continua.

3. Describir los niveles de estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.

El resultado de los gráficos permite un análisis más amplio de los niveles de estrés laboral entre los empleados de Mara Pan S.A., tanto en términos de factores situacionales como organizacionales, así como de la satisfacción laboral y la eficiencia. Al hacerlo, tenemos una visión completa del ciclo desde una perspectiva de RRHH.

En cuanto al aspecto ambiental, como: la luz, la temperatura, el espacio y el mobiliario, la mayoría de los trabajadores perciben que las condiciones físicas son satisfactorias. Las millas semanales no suponen una sobrecarga gigantesca de ninguna manera, pero las largas jornadas laborales podrían volverse estresantes si son todos los días. También se reportaron algunos efectos de malestar relacionados con el ruido en el trabajo, aunque son raros. Estos resultados muestran que no es el entorno físico lo que más estresa al personal. Sin embargo, allí donde existan algunos

problemas menores, es sensato centrarse en proporcionar el mejor ambiente de trabajo posible.

En términos de factores organizacionales, un alto grado de independencia en el trabajo y un apoyo significativo por parte de colegas y supervisores son factores protectores contra el estrés. Pero para muchos de los empleados, no hay suficiente participación en el proceso de toma de decisiones, por lo que puede haber momentos de sentirse descuidados o con baja autoestima que socavarán el bienestar emocional con el tiempo. Aunque el potencial está latente y presente, este factor debe consolidarse con estrategias de liderazgo participativo.

En cuanto a la satisfacción laboral, altos niveles de confianza y empleados que están dispuestos a sugerir muestran que los empleados son un equipo. Pero el grupo indeseable, el grupo poco motivado o en el grupo neutral de empleados también podría estar identificado, lo que podría estar vinculado al conflicto entre las metas individuales y las metas organizacionales. Muchos no tienen una visión sobre esta acción de FX, ya que parece poco probable que haya cualquier mensajería interna o transparencia en relación con los objetivos estratégicos de la compañía.

El criterio de eficiencia ha dado, finalmente, resultados muy positivos. La mayoría del personal dice que hay tiempo suficiente para hacer el trabajo e incluso adelantarse, si tienen los materiales necesarios y una buena gestión del tiempo. Sentir este juicio de productividad es una de las cosas que ayuda a mantener el estrés profesional bajo control, ya que hay mucho menos presión para cumplir con los objetivos y los plazos.

En conjunto, el equipo de trabajo de Mara Pan S.A. no sufre de altos niveles de estrés laboral. La empresa tiene la estructura física y organizacional necesaria y un personal con altos niveles de eficiencia y compromiso. Más bien, debemos trabajar hacia el mejoramiento de la participación en la toma de decisiones y preservar un sentido de identidad entre los empleados que tienen un interés en las metas de la organización: "Después de todo, la organización es algo que estimula y es estimulante, permitiendo otras condiciones que no son solo algo muerto y pesado, sino que más que cualquier otra cosa, respirar alegría y entusiasmo."

4. Para el objetivo de proponer un plan de intervención basado en estrategias para la gestión del estrés laboral:

Al analizar las gráficas no se encuentran niveles altos de estrés. Sin embargo, se encuentra

un porcentaje que oscila de 10% a 15% que debe manejarse y orientarse a través de procesos de mejora continua en la organización.

Conclusiones

• Resumen de los hallazgos principales del proyecto.

En Mara Pan S.A., descubrimos cómo los efectos divergentes de las características del entorno organizativo influyen en la intensidad del estrés de los empleados y, por ende, en su rendimiento. El cuestionario semiestructurado fue un método cuantitativo. Todos abordaron aspectos ambientales, organizativos, de satisfacción laboral y eficiencia para identificar las principales razones por las que los trabajadores sufren o reducen el estrés.

Para el primer objetivo particular (bases para inferir los acosadores de factores estresantes laborales), se señalaron algunos puntos de mejora. En términos ambientales, el 10% de los empleados tiene más de 6 horas extras de trabajo a la semana; y el 15% de los empleados tiene problemas de ruido. A nivel organizativo, había más trabajo colaborativo con otros en la organización que trabajo en solitario, pero algunos trabajadores indicaron que no habían podido obtener aprobación o involucrarse en la toma de decisiones. Si no se toman medidas para detener esto en el área de personal, esos elementos menores darán lugar a otros mayores.

Respecto al segundo objetivo de describir el nivel de estrés laboral (tabla 3), la mayoría del personal percibía que no tenía estrés debido a la existencia de buenas condiciones físicas de trabajo y el autocontrol y al apoyo de los compañeros; sin embargo, un cierto número de ellos estaba en situación de agotamiento sobre el rendimiento, irritabilidad e incapacidad para concentrarse. Estos resultados sugieren que, cuando se trata de estrés, la rapidez y los plazos en el trabajo están a veces relacionados. Esto debe ser estructural.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo de un programa de intervención del estrés laboral, se debe hacer énfasis en la prevención y el control de calidad. Clases o talleres que fomenten la inteligencia emocional o la autoconciencia con pausas en la acción en los negocios y algo de terapia de grupo; énfasis en quién toma las decisiones tanto como una conjetura y no hablar consigo mismo en las reuniones. El propósito de tales iniciativas es reducir el estrés y aumentar los niveles emocionales y lograr un entorno de trabajo orientado al ser humano.

Para culminar, se observa que las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en Mara Pan S.A. estaban bien establecidos. Pero hay algunos problemas que se pueden superar para estar más saludables dentro de un espacio de trabajo más eficiente. Abordando estos problemas desde la gestión estratégica de recursos humanos, se reducirán los conflictos con las partes interesadas, así como el

nivel de estrés a causa de estos problemas, aumentará la productividad y el compromiso, se elevará el nivel de compromiso de los trabajadores y la adaptación a los requisitos de la empresa y, en consecuencia, el desarrollo sostenible de esta.

Recomendaciones:

Reflexión sobre la relevancia y aplicabilidad de los resultados.

Reducción de la sobrecarga laboral y control de horas extra:

- Establezca limitaciones en el tiempo extra: detecte cuándo un empleado excede un límite máximo semanal determinado de tiempo (por ejemplo, asignación, puntos de corte) y averigüe qué, por qué.
- Redistribuya la carga más equitativamente: examine cómo funcionan los procesos y encuentre dónde las personas están sobrecargadas de trabajo. Luego redistribuya el trabajo.
- Utilice descansos planificados y estrategias de gestión del tiempo: capacite al personal para priorizar su trabajo y gestionar su tiempo de manera que puedan tener algunos descansos cortos para recargar energía.

Control/reducción del ruido en el lugar de trabajo:

- Organice zonas separadas para tareas según el ruido: rodee las máquinas o procesos ruidosos con áreas administrativas de silencio o concentración.
- Emplee barreras de sonido o paneles absorbentes, especialmente en áreas donde se ha reportado repetidamente malestar.
- Fomente el uso ocasional de protección auditiva cuando se espere ruido intermitente de maquinaria de reparación carga o producción en el trabajo.

Facilitación de la participación en la toma de decisiones:

- Abra sesiones regulares de feedback (retroalimentación) mensualmente: permita que los trabajadores hagan sugerencias o quejas en canales que se registren y procesen.
- Establezca comités internos o grupos de trabajo para la mejora continua: integre personas de varios departamentos para hacer sugerencias sobre la mejora de procesos, seguridad y ambiente de trabajo.
- Capacitación a mandos intermedios y jefes en liderazgo participativo: aprenda a delegar tareas, escuchar activamente, involucrar a los miembros del equipo en decisiones que los afecten directamente.

Cultivar un sentido de pertenencia y empoderamiento:

- Aprecie las contribuciones de individuos y equipos abiertamente: establezca un sistema de reconocimiento cada mes o incluso cada trimestre, que se enfoque en el esfuerzo, la innovación o la dedicación.
- Declare públicamente la estrategia de la empresa: deseamos que todos los empleados conozcan lo que se propone, se realiza como empresa, cómo se compartirán los beneficios y dónde contribuye cada trabajador individualmente a Mara Pan S.A.
- Capacitación en habilidades blandas: organice cursos sobre comunicación efectiva, resolución de conflictos y autoestima laboral para construir confianza y moral del equipo.

• Sugerencias para futuros proyectos relacionados o extensiones del proyecto actual

Para futuros proyectos de investigación sobre estrés laboral, se sugiere lo siguiente:

- Explorar la relación entre el trabajo extra y el estrés: La mayoría no trabaja una cantidad excesiva de horas extras, pero sería interesante saber cómo perciben el estrés aquellos que sí lo hacen, pero más importante aún, por qué y sus efectos en sus vidas personales. Además, podría examinarse si una persona está trabajando estas horas voluntariamente o bajo presión y si está bien (o apenas) remunerada.

- Evaluar la influencia real del ruido: Dado que una proporción de individuos reporta estar distraída por el ruido, la investigación futura debería intentar localizar la fuente de estos ruidos, los niveles de ruido que presentan y cómo realmente afectan su productividad y bienestar. Esto podría permitir el diseño de intervenciones más personalizadas, como áreas de trabajo silenciosas o aislamiento acústico.

- Explorar las expectativas frente a la participación real en la toma de decisiones: Es crucial explorar la brecha entre la expectativa de los empleados y su participación real en la toma de decisiones. Dado que la participación es un factor clave del bienestar, sería muy útil investigar si el personal desea involucrarse más y, de ser así, en qué tipo de decisiones. Obtener este tipo de información detallada nos permitiría crear intervenciones de empoderamiento que realmente

resuelvan una necesidad y fortalezcan el sentido de pertenencia de los empleados.

- Estudios longitudinales: El seguimiento de la población a lo largo de un lapso más largo proporcionaría una visión de la evolución de las percepciones sobre estos factores y las intervenciones posiblemente implementadas.

- **Aspectos para Mejorar o Fortalecer en Proyectos Similares**

Para optimizar la calidad y el alcance de futuras investigaciones o intervenciones:

- Muestra pequeña: Nuestra muestra de 20 respuestas es muy pequeña y podría no ser significativa fuera de este grupo. Deberían realizar más estudios multicéntricos con grandes tamaños de muestra para validar y hacer estadísticas de poder.

- Combinar escalas con otros tipos de datos: Las entrevistas semiestructuradas o los grupos focales después de la escala pueden producir datos más ricos sobre la experiencia y percepciones de los empleados. Esto serviría para acentuar los detalles y observaciones cualitativas que no podrían obtenerse de experimentos cuantitativos.

- La división de segmentos en demográficos y roles: Si los datos lo hubieran permitido, la separación de los factores de estrés laboral basados en demografía (edad, sexo) o roles (departamentos) podría haber revelado que existen algunas grandes diferencias en este sentido. Esto permitiría que los tratamientos fueran más individualizados.

- Intervenciones piloto basadas en los hallazgos: Surgen oportunidades para intervenciones de menor escala (por ejemplo, control de ruido específico del contexto, promoción de la participación) que se basarían en los hallazgos de este trabajo y se probarían para evaluar su eficacia.

Referencias bibliográficas

- Alfaro Diaz, A., et al. (2021). *Traducción, adaptacion y validación del JCQ. Ejemplos.co. (s.f.) 15 Ejemplos de escala de Razon Recuperado de*. <https://www.ejemplos.co/escala-de-razon/>
- Almengor Hurtado, G. (2022). *Prevalencia de estrés laboral en cuidadoras formales e integrales de niños con discapacidad acogidos en Casa Providencia de Colón*. Ri-udelas Repositorio: <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1235>
- Araujo, M., & Karasek, R. . (2008). *Revista REIRE*. Adaptación cultural y validacion del Job Contenet Questionnaire.
- Astrid Carolina Morales, V. (2019). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Registro Civil de Panamá Centro, Tribunal Electoral*. Umecit. Universidad UMECIT, 2019. <http://repositorio.umecit.edu.pa/entities/publication/e4831ea9-0551-4c91-a23a-948d60973bf4>
- Chávez, Andrea. (13 de abril de 2023). Tipos de personalidad y su impacto en el rendimiento laboral. <https://factorial.mx/blog/tipos-de-personalidad/>
- Christian R. Mejia, J. I.-L.-P.-E. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. págs. 2-8. Retrieved 25 de 10 de 2024, from https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S3020-116020190003000004&lng=es&nrm=iso
- Dévora Kestel. (2022). *Estado de la salud mental tras la pandemia del COVID-19 y progreso de la Iniciativa Especial para la Salud Mental (2019-2023) de la [OMS]*. ONU, Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias de la Organización Mundial de la Salud. Retrieved 02 de 09 de 2024, from <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/estado-de-la-salud-mental-tras-la-pandemia-del-covid-19-y-progreso-de-la-iniciativa>
- Emy Marvelith, Pantoja Barbaran. (2024). *Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos en una entidad del estado, Lima*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13542/pantoja_bem.pdf?sequence=11
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). C.P. 01376, México D.F: McGRAW-HILL. Retrieved 06 de 09 de 2024.
- Lució, Gissela Elizabeth Cabezas. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud, Caso de estudio en un hospital de segundo nivel*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10359/1/Cabezas%20Lucio%2c%20G%20%282023%29%20El%20estr%2c%20a%20s%20laboral%20y%20su%20relaci%20c%20b%20n%20con%20el%20desempe%20c%20b%20o%20del%20personal%20de%20salud.%20caso%20de%20estudio%20en%20un%20hospital%20de%20segundo>
- Olga Agea. (2022). *La Organización Mundial de la Salud reconoce el síndrome de Burnout como enfermedad profesional [OMS]*. Retrieved 02 de 09 de 2024, from <https://www.grupo2000.es/category/sindrome-de-Burnout/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) & Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Retrieved 22 de 09 de 2024, from https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work?utm_source=chatgpt.com
- Psicosmart. (2024). *Evaluación del estrés laboral mediante herramientas psicométricas: metodologías y resultados*. <https://psicosmart.pro/articulos/articulo-evaluacion-del-estres-laboral-mediante-herramientas-psicometricas-metodologias-y-resultados-170475>
- QuestionPro,(s.f.). (s.f.). *Escala de Likert*. Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Rafael, Octavio Félix Verduzco; Claudia, García Hernández; Santa Magdalena, Mercado Ibarra. (15 de abril de 2018). El estrés en el entorno laboral revisión genérica desde la teoría.

CULCYT. *Cultura Científica y Tecnología*, pág. 64.

<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Revista REIRE. (2024). *REIRE*. Validez de contenido por juicio de expertos: Invesyigacion cuantitativa recuperado de :

<https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/46238/41929/131290>

Tueros Capurro, M. F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC*. Retrieved 9 de 9 de 2024, from <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>

Anexos:

Cuadro de Operacionalización de la variable.

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítem Cuantitativo Propuesto	Escala de Medición (Tipo y Rango)
Estrés Laboral	Factores Ambientales	Sobrecarga de trabajo	JCQ de Karasek	¿Cuántas horas extras trabaja habitualmente por semana?	Escala de razón: Número de horas (0 a más de 10 horas)
		Ruido	JCQ de Karasek	¿Con qué frecuencia se ve afectado por ruidos molestos en el lugar de trabajo?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
		Condiciones físicas	JCQ de Karasek	¿Cómo calificaría las condiciones físicas generales de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, espacio)?	Escala Likert ordinal: 1 (Muy malas) a 5 (Excelentes)
		Ergonomía	JCQ de Karasek	¿Cuán adecuado es el mobiliario y los equipos para su bienestar físico?	Escala Likert ordinal: 1 (Muy inadecuado) a 5 (Muy adecuado)
Estrés Laboral	Factores Organizacionales	Control sobre el trabajo	JCQ de Karasek	¿Cuánto control tiene sobre la planificación y ejecución de sus tareas?	Escala Likert ordinal: 1 (Ninguno) a 5 (Total)

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítem Cuantitativo Propuesto	Escala de Medición (Tipo y Rango)
		Apoyo social de colegas	JCQ de Karasek	¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus colegas cuando lo necesita?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
		Apoyo de superiores	JCQ de Karasek	¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus superiores cuando lo necesita?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
		Participación en decisiones	JCQ de Karasek	¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones importantes en su trabajo?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
Satisfacción Laboral	Motivación y compromiso	Motivación al realizar tareas	Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral	¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?	Escala Likert ordinal: 1 (Nada motivado) a 5 (Muy motivado)
		Iniciativa para proponer mejoras	Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral	¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
		Identificación	Cuestionario de Evaluación de	¿Cuánto identifica sus metas personales con los	Escala Likert ordinal:

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítem Cuantitativo Propuesto	Escala de Medición (Tipo y Rango)
		con metas	Desempeño Laboral	objetivos de la empresa?	1 (Nada) a 5 (Totalmente)
Eficiencia	Uso eficiente del tiempo y gestión de recursos	Finalización de tareas antes del tiempo estimado	Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral	¿Con qué frecuencia finaliza tareas antes del tiempo estimado?	Escala Likert ordinal de frecuencia: 1 (Nunca) a 5 (Siempre)
		Uso de recursos asignados	Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral	¿Cómo calificaría su uso de los recursos asignados (herramientas, presupuesto, equipo)?	Escala Likert ordinal: 1 (Muy ineficiente) a 5 (Muy eficiente)
		Organización del tiempo	Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral	¿Qué tan bien organiza su tiempo para evitar retrasos en sus responsabilidades?	Escala Likert ordinal: 1 (Muy mal) a 5 (Excelente)

La selección de las escalas de medición para los instrumentos de esta investigación se fundamenta en las siguientes consideraciones, buscando asegurar la validez y confiabilidad de los datos recolectados:

En primer lugar, se optó por el uso **de escalas Likert de 5 puntos** para la medición de actitudes y opiniones. Esta elección responde a la necesidad de obtener un equilibrio óptimo entre la capacidad de los participantes para expresar su sentir con cierto grado de matiz y la sencillez en la respuesta. La estructura de cinco puntos, con opciones claramente definidas y la inclusión de un punto medio neutral cuando pertinente, facilitan la identificación de tendencias y la posterior cuantificación de las respuestas para el análisis estadístico (QuestionPro,(s.f)., s.f.)

Para la medición de variables cuantitativas directas, como podrían ser la frecuencia de ciertas conductas o la cantidad de recursos utilizados, se determinó el empleo de escalas de razón. Este tipo de escala, caracterizado por unos cero absolutos, permite realizar operaciones matemáticas completas y proporciona una representación numérica precisa de la variable en estudio. Su congruencia con variables continuas asegura la posibilidad de análisis estadísticos avanzados y la obtención de información detallada y significativa (Ejemplos: (QuestionPro,(s.f)., s.f.)

La coherencia y congruencia en la formulación de los ítems constituyeron un principio fundamental en el diseño de los instrumentos. Cada pregunta se elabora con el objetivo de medir un único concepto, evitando la ambigüedad y asegurando que la respuesta obtenida reflejara de manera clara la dimensión específica de la variable en estudio. Esta práctica garantiza la validez de constructo y facilita la interpretación cuantitativa de los datos (Revista REIRE, 2024)

Finalmente, se priorizó la utilización de instrumentos con escalas cuantitativas previamente validadas, como el Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek para la evaluación del estrés laboral y factores organizacionales. La elección de instrumentos validados se basa en la evidencia de su consistencia interna y su adecuado funcionamiento teórico en contextos similares. La adaptación y validación previa de estos instrumentos en diversas poblaciones respalda su capacidad para medir de manera confiable

y válida las variables de interés en esta investigación (Alfaro Diaz, A., et al., 2021)

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laborales en el personal de Mara Pan S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer los factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.

Describir los niveles de estrés laboral en el personal de Mara Pan S.A.

Proponer un plan de intervención basado en estrategias para la gestión del estrés laboral.

Instrucción

- INSTRUCCIONES: Tome en cuenta las siguientes instrucciones para evaluar el contenido de cada una de las preguntas.
- SEMÁNTICA el contenido temático, palabras y expresiones usadas en la pregunta son claras.
- COMPLETITUD: la pregunta contiene todos los elementos para poder dar respuesta.
- COHERENCIA: la pregunta mantiene una relación lógica sin producir contradicción en su contenido
- PERTINENCIA la pregunta es pertinente para recolectar la información asociada al impacto de los proyectos de grado.
- OBSERVACIONES: En este espacio escriba las sugerencias, correcciones y comentarios que considere, se deban tener en cuenta en cada una de las preguntas.

Nombre del Evaluador:

Formación académica:

FORMATO DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

[illegible]

¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?									
¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?									
¿Cuánto identifica sus metas personales con los objetivos de la empresa?									
¿Con qué frecuencia finaliza tareas antes del tiempo estimado?									
¿Cómo calificaría su uso de los recursos asignados (herramientas, presupuesto, equipo)?									
¿Qué tan bien organiza su tiempo para evitar retrasos en sus responsabilidades?									

[Nombre del Validador]

[Título o Cargo del Validador]

[Institución del Validador]

Estimado/a [Nombre del Validador],

Espero sinceramente que se encuentre muy bien. Me dirijo a usted con la intención de solicitar su valiosa colaboración en el proceso de validación de dos herramientas de investigación que estamos desarrollando como parte fundamental de nuestro proyecto de maestría en Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Nuestro estudio se enfoca en analizar la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo del personal de Mara Pan S.A., considerando las perspectivas de la Gestión de Recursos Humanos y la Psicología. Las herramientas en cuestión son el Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ) de Karasek, el cual hemos adaptado para evaluar los factores ambientales y organizacionales que influyen en el estrés laboral, y un Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral, diseñado específicamente para medir aspectos como la productividad, la satisfacción en el trabajo y la eficiencia.

Considerando su amplia experiencia y profundo conocimiento en el campo de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, su opinión sería de gran importancia para asegurar que estas herramientas sean válidas y confiables. Su perspectiva sobre la claridad, la relevancia y la adecuación de cada una de las preguntas sería esencial para perfeccionar la calidad de nuestros instrumentos. Le agradeceríamos enormemente si pudiera dedicar un momento de su tiempo a revisar ambos cuestionarios y compartir con nosotros sus valiosos comentarios y sugerencias. Su contribución no solo enriquecerá la calidad de los instrumentos, sino que también fortalecerá la validez general de nuestra investigación. Por favor, no dude en comunicarse con nosotros si requiere información adicional o si desea discutir cualquier aspecto relacionado con el estudio. Estamos completamente a su disposición para responder cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir. Agradecemos de antemano su tiempo y su consideración. Esperamos con gran interés su respuesta.

Atentamente,

Gabriela M. Saldaña del Cid

Cédula: 4-760-1861

Anabel Serracín Velásquez

Cédula: 4-756-1685

Universidad Autónoma de Chiriquí

Facultad de Administración Pública

Referencias

- Araujo, M., & Karasek, R. (2008). Adaptación cultural y validación del Job Content Questionnaire. Revista REIRE.
- Alfaro-Díaz, A., et al. (2021). Traducción, adaptación y validación del JCQ. Ejemplos.co. (s.f.). 15 ejemplos de Escala de Razón. Recuperado de <https://www.ejemplos.co/escala-de-razon/>
- QuestionPro. (s.f.). Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Revista REIRE. (2024). Validez de contenido por juicio de expertos: Integración cuantitativa. Recuperado de <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/46238/41929/131290>

CARTAS FIRMADA POR JUECES:

Dra. María Eugenia Arenas García

Cédula de Identidad V-13.639.933

Magister en Investigación Educacional

Doctora en Ciencias de la Educación

Metodóloga.

8 de mayo de 2025

A quien pueda interesar,

JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por medio de la presente, en mi carácter de Magister en Investigación Educacional y Doctora en Ciencias de la Educación, con amplia experiencia como metodóloga en el diseño y validación de instrumentos de recolección de datos, certifico haber revisado exhaustivamente el instrumento de investigación titulado:

"ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MARA PAN S.A., UN ESTUDIO CUANTITATIVO DESDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PSICOLOGÍA",

Elaborado por las estudiantes Gabriela M. Saldaña del Cid (C.I. 4-760-1861) y Anabel Serracín Velásquez (C.I. 4-756-1685), como parte de su anteproyecto de grado para la Maestría en Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En base a mi análisis metodológico y considerando los criterios de **semántica, completitud, coherencia y pertinencia** de cada uno de los ítems presentados en el formato de evaluación, concluyo lo siguiente:

- **Semántica:** Los ítems, en general, presentan una redacción clara y comprensible para la población objetivo, evitando ambigüedades que puedan afectar la interpretación de las preguntas.
- **Compleitud:** Si bien el instrumento aborda aspectos relevantes relacionados con el estrés laboral y el desempeño, se observa que algunos constructos podrían beneficiarse de una mayor cantidad de ítems para asegurar una cobertura más exhaustiva de las dimensiones clave.
- **Coherencia:** Existe una lógica clara en la secuencia de las preguntas y una relación discernible con las variables de estrés laboral y desempeño planteadas en el anteproyecto de investigación.
- **Pertinencia:** Los ítems son pertinentes para el objetivo general de la investigación, buscando obtener información relevante sobre la percepción del estrés laboral y su posible influencia en el desempeño del personal de Mara Pan S.A.

Observaciones Específicas:

- **Ítem 1 (¿Cuántas horas extras trabaja habitualmente por semana?):** Pertinente para medir una posible fuente de estrés laboral relacionada con la sobrecarga de trabajo.
- **Ítem 2 (¿Con qué frecuencia se ve afectado por ruidos molestos en el lugar de trabajo?):** Relevante para evaluar el estrés asociado a las condiciones ambientales del trabajo.
- **Ítem 3 (¿Cómo calificaría las condiciones físicas generales de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, espacio?):** Pertinente para identificar factores de estrés físico en el entorno laboral.
- **Ítem 4 (¿Cuán adecuado es el mobiliario y los equipos para su bienestar físico?):** Relevante para evaluar el impacto de las condiciones ergonómicas en el bienestar y potencialmente en el estrés.
- **Ítem 5 (¿Cuánto control tiene sobre la planificación y ejecución de sus tareas?):** Importante para medir el estrés relacionado con la autonomía y el control en el trabajo.
- **Ítem 6 (¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus colegas cuando lo necesita?):** Pertinente para evaluar el apoyo social como factor protector o generador de estrés.

- **Ítem 7 (¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus superiores cuando lo necesita?):** Similar al anterior, enfocado en el apoyo de la supervisión.
- **Ítem 8 (¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones importantes en su trabajo?):** Relevante para evaluar el sentido de pertenencia y control en el entorno laboral.
- **Ítem 9 (¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?):** Ítem relacionado con el desempeño y su posible afectación por el estrés.
- **Ítem 10 (¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?):** Ítem vinculado al desempeño y la proactividad, que podría verse afectada por el estrés.
- **Ítem 11 (¿Cuánto identifica sus metas personales con los objetivos de la empresa?):** Ítem que explora la conexión con la organización, potencialmente influenciada por el estrés.
- **Ítem 12 (¿Con qué frecuencia finaliza tareas antes del tiempo estimado?):** Ítem relacionado con la eficiencia y el desempeño, que podría verse afectado por el estrés.
- **Ítem 13 (¿Cómo calificaría su uso de los recursos asignados (herramientas, presupuesto, equipo)?):** Ítem que evalúa la gestión de recursos, potencialmente impactada por el estrés.
- **Ítem 14 (¿Qué tan bien organiza su tiempo para evitar retrasos en sus responsabilidades?):** Ítem relacionado con la gestión del tiempo y el desempeño, susceptible a la influencia del estrés.

Conclusión:

Considerando los criterios evaluados, **valido el presente instrumento de investigación** para ser aplicado en el estudio propuesto, reconociendo su pertinencia para la exploración del estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de Mara Pan S.A. No obstante, se sugiere a las investigadoras considerar la posibilidad de ampliar algunos constructos con ítems adicionales en futuras revisiones para una mayor exhaustividad.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, reading "María Eugenia Arenas García". The signature is written in a cursive style with a horizontal line above it.

Nombre: **MARÍA EUGENIA ARENAS GARCÍA**
Número de Identificación Fiscal: Cl.13.663.933-
pasaporte N°**077239615**

Celular: +584167559295, +584125274115

Dra. Sheila Medina Doctora en Educación con Énfasis en Investigación

Panamá 8 de mayo de 2025

A la atención de quien corresponda,

DICTAMEN EXPERTO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Como Doctora en Educación con énfasis en Investigación y con una sólida trayectoria en la evaluación y aprobación de herramientas para la recolección de datos en diversas áreas, particularmente en el ámbito educativo y organizacional, he procedido a analizar de manera exhaustiva el instrumento diseñado para la investigación titulada:

"ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MARA PAN S.A., UN ESTUDIO CUANTITATIVO DESDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PSICOLOGÍA",

presentado por las estudiantes Gabriela M. Saldaña del Cid (C.I. 4-760-1861) y Anabel Serracín Velásquez (C.I. 4-756-1685) en el marco de su anteproyecto de maestría en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Mi valoración se ha centrado en la **claridad semántica, la amplitud de la cobertura conceptual, la relación lógica entre los ítems y la relevancia de las preguntas** para los objetivos de la investigación. A partir de este análisis, mis consideraciones son las siguientes:

- **Aspecto Semántico:** La formulación de los reactivos es, en general, accesible y libre de interpretaciones diversas para el grupo de encuestados previsto.
- **Aspecto de Cobertura:** Si bien los interrogantes tocan puntos neurálgicos del estrés laboral y el rendimiento, una expansión en el número de ítems podría enriquecer la captación de las distintas facetas de estos constructos.
- **Aspecto de Coherencia:** Se aprecia una secuencia lógica en la presentación de las preguntas, las cuales guardan una relación directa con las variables centrales del estudio: estrés laboral y desempeño.

- **Aspecto de Pertinencia:** Las interrogantes planteadas son adecuadas para obtener información significativa sobre cómo el personal de Mara Pan S.A. percibe el estrés en su entorno laboral y cómo este podría estar vinculado a su desempeño.

Dictamen Final:

Desde mi perspectiva como experta en investigación educativa, **considero que el instrumento presentado posee la validez suficiente para ser implementado** en la investigación propuesta, permitiendo la obtención de datos relevantes para comprender la relación entre el estrés laboral y el desempeño en el contexto específico de Mara Pan S.A. No obstante, sugiero a las investigadoras considerar la inclusión de un mayor número de ítems en futuras revisiones para lograr una medición más exhaustiva de las variables en estudio.

Sin otro particular, extendiendo un cordial saludo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sheila', with a horizontal line underneath.

Dra. Sheila Medina Doctora en Educación

con Énfasis en Investigación

Celular: 6902-1073

Panamá, 23 de mayo de 2025.

Nicole Roxana Barría West

Magister- Coordinadora de Carrera

Universidad Tecnológica de Panamá

A la atención de quien corresponda,

DICTAMEN EXPERTO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN—-----

"ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MARA PAN S.A., UN ESTUDIO CUANTITATIVO DESDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PSICOLOGÍA",

presentado por las estudiantes Gabriela M. Saldaña del Cid (C.I. 4-760-1861) y Anabel Serracín Velásquez (C.I. 4-756-1685) en el marco de su anteproyecto de maestría en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Mi valoración se ha centrado en la revisión de la estructura, la metodología, el instrumento y las recomendaciones realizadas al documento, posterior a la evaluación previa.

Dictamen Final: 96

Sin otro particular, extendiendo un cordial saludo.

Atentamente,



Ing. Nicole Barría

FORMATO PRESENTADO A LOS TRABAJADORES DE MARA PAN S.A.

	Escala de estrés laboral	
Información personal		
Sexo:	Edad:	
Estado Civil:	Nivel de Estudios:	
Cargo:	Sucursal:	

Objetivo: Evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laborales en el personal de Mara Pan S.A.
Instrucciones
La presente escala sirve para medir la relación entre el estrés y el desempeño laborales. Consta de 14 ítems. Para cada pregunta marque con una "X" para indicar su respuesta.

Factores Ambientales						
No.	Ítems	Frecuencia				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuántas horas extras trabaja habitualmente por semana?	0 a 2 horas	2 a 4 horas	4 a 6 horas	6 a 8 horas	8 a más de 10 horas
2	¿Con qué frecuencia se ve afectado por ruidos molestos en el lugar de trabajo?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

3	¿Cómo calificaría las condiciones físicas generales de su lugar de trabajo (¿iluminación, temperatura, espacio?	Muy malas	Malas	Regular	Buena	Excelesntes
4	¿Cuán adecuado es el mobiliario y los equipos para su bienestar físico?	Muy inadecuado	Inadecuado	Medio adecuado	Adecuado	Muy adecuado

Factores organizacionales						
5	¿Cuánto control tiene sobre la planificación y ejecución de sus tareas?	Ninguno	Casi Ninguno	Medio	Casi total	Total
6	¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus colegas cuando lo necesita?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus superiores cuando lo necesita?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones importantes en su trabajo?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Satisfacción Laboral						
9	¿Qué tan motivado/a se siente al realizar sus tareas diarias?	Nada motivado	Poco motivado	Neutral	Motivado	Muy motivado
10	¿Con qué frecuencia tiene iniciativa para proponer mejoras en su área?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Cuánto identifica sus metas personales con los objetivos de la empresa?	Nada	Poco	Neutral	Bastante	Totalmente

Eficiencia						
12	¿Con qué frecuencia finaliza tareas antes del tiempo estimado?	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Cómo calificaría su uso de los recursos asignados (herramientas, presupuesto, equipo)?	Muy ineficiente	Ineficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente
14	¿Qué tan bien organiza su tiempo para evitar retrasos en sus responsabilidades?	Muy mal	Mal	Regular	Buena	Excelente

¡Muchas gracias por tu tiempo y valiosa participación!
 Tus respuestas son esenciales para ayudar a Mara Pan S.A. a crear un ambiente laboral más saludable y productivo. Juntos podemos mejorar el bienestar de todo el equipo. Tus respuestas son confidenciales y se usarán sólo con fines académicos.

Equipo investigador
 Maestría en Gestión de Recursos Humanos, UNACHI.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

LA FACULTAD DE

Humanidades

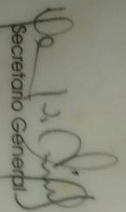
EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO
HACE CONSTAR QUE

Carlos H. Moreno C.

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

**Licenciado en Humanidades con Especialización
en Español**

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS, HONORES
Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS. EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE ESTE DIPLOMA,
EN LA CIUDAD DE DAVID, REPÚBLICA DE PANAMÁ, A LOS
DÍAS DEL MES DE **mayo** DEL AÑO **dos mil dos.**


Secretario General

Diploma 00369

Identificación Personal 4-206-366


Decano


Rector

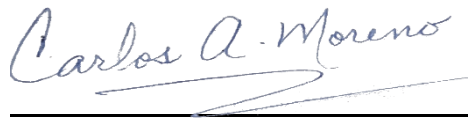


David, 19 de junio de 2025.

A QUIEN CONCIERNE:

El presente suscrito, Carlos Alberto Moreno Castillo, con número de identidad personal 4-206-366, hago constar que he revisado la redacción y estilo del TRABAJO DE GRADO: **“ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MARA PAN S.A., UN ESTUDIO CUANTITATIVO DESDE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PSICOLOGÍA”**, elaborado por: GABRIELA M. SALDAÑA DEL CID CED: 4-760-1861 Y ANABEL SERRACÍN VELÁZQUEZ CED: 4-756-1685.

ATENTAMENTE:

A handwritten signature in blue ink that reads "Carlos A. Moreno". The signature is fluid and cursive, with a horizontal line drawn underneath it.

CARLOS ALBERTO MORENO CASTILLO

4-206-366