

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**



**El estrés laboral y el desempeño laboral en los
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.**

Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología

AUTOR:

Shary Madelane Allcca Velásquez
Código ORCID: 0009-0008-6631-4391

ASESOR:

Manuel Antonio Alva Olivos
Código ORCID: 0000- 0001- 7623- 1401

CHIMBOTE – PERU

2024

Índice general

Índice general.....	ii
Índice de tablas.....	iii
Palabras clave.....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. Introducción.....	
1 2. Metodología.....	
20 3. Resultados.....	
22 4. Análisis y discusión.....	
33 5. Conclusiones.....	
37 6. Recomendaciones.....	
39	
Agradecimiento.....	41
Referencias bibliográficas.....	42
Anexos.....	48
Índice de tablas	
<i>Tabla 1 Nivel de la variable Estrés Laboral.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2 Nivel de la dimensión Agotamiento Laboral.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3 Nivel de la dimensión Realización Personal.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4 Nivel de la dimensión Despersonalización.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 5 Nivel de la variable Desempeño Laboral.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 6 Nivel de la dimensión Calidad de Trabajo.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 7 Nivel de la dimensión Responsabilidad Laboral.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 8 Nivel de la dimensión Trabajo en Equipo.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 9 Nivel de la dimensión Compromiso Institucional.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 10 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 11 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. en la dimensión agotamiento laboral.....</i>	<i>30</i>

Tabla 12 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la
Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. en la dimensión realización
personal..... 31

Tabla 13 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la
Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. en la dimensión
despersonalización..... 32

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño laboral

Keywords: Work stress, Job performance

Línea de investigación.

Línea de Investigación	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Psicología
Disciplina	Psicología (incluye relaciones hombre-máquina)



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, 2024." del (a) estudiante: ALLCCA VELASQUEZ SHARY MADELANE, identificado(a) con Código N° 1514100026, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 23 de diciembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

**El estrés laboral y el desempeño laboral en los Trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.**

TITLE

**Work stress and work performance in Workers of the Provincial
Municipality of Yungay, 2024.**

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar cómo el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los empleados de la entidad municipal Provincial de Yungay en 2024. Este es un estudio básico, con un diseño no experimental y de tipo transversal. La población en estudio abarcó los 157 empleados permanentes de la municipalidad, y se llegó a utilizar una muestra probabilística de 65 de estos trabajadores. Para la recaudación de data, se empleó una encuesta mediante un cuestionario. Los instrumentos fueron validados en cuanto a su confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados revelaron una correlación significativa entre: nivel de estrés laboral y desempeño de los empleados municipales en estudio, durante el 2024.

Abstract

The objective of this study was to how determine stress is related to the work performance of employees of the Provincial Municipality of Yungay in 2024. This is a basic study, with a non-experimental cross-sectional and design. The population under study included the 157 permanent employees of the municipality, and a probabilistic sample of 65 of these workers was used. A questionnaire was used for data collection. The instruments were validated for reliability using Cronbach's Alpha coefficient.

The results revealed a significant correlation between: level of work stress and performance of the municipal employees under study, during 2024

1. INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación se han considerado antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Pantoja (2024), buscó establecer la asociación entre: estrés y rendimiento laboral en servidores públicos de una entidad estatal en Lima durante el año 2023. Se realizó un estudio cuantitativo básico, con diseño transversal y método hipotético-deductivo, aplicándose a una muestra no probabilística de 60 trabajadores del MTC. Se utilizó como técnica la encuesta, mediante un cuestionario. Los resultados descriptivos indicaron que, el estrés laboral obtuvo una media de 7,15 y desempeño laboral una de 9,38, mostrando que los trabajadores analizados presentaban niveles de estrés. En los análisis inferenciales se encontró una correlación alta (0,739), significativa y directa ($p \leq 0,05$), con un tamaño de efecto fuerte (0,654), lo cual indica una fuerte relación entre las variables estudiadas. En conclusión, la reducción del estrés laboral se asoció con una mejora en el rendimiento laboral de los servidores públicos.

Portocarrero (2023) investigó el vínculo entre: estrés y rendimiento laboral en empleados de una empresa privada de Salud Ocupacional. Su estudio adoptó un diseño no experimental, con nivel correlacional y corte transversal, utilizando un método hipotético-deductivo. La muestra incluyó a 135 trabajadores con edades entre 18 y 30 años. Los resultados revelaron que 5,9% de los participantes experimentaba altos niveles de estrés laboral, principalmente debido a factores organizacionales y del equipo de trabajo (4,4%). No obstante, 85,2% mostró un desempeño laboral adecuado. Además, se halló una correlación negativa baja pero significativa entre: estrés y rendimiento laboral ($\rho = -0,183$; $p < 0,05$). En conclusión, a menores niveles de estrés, se observa un mejor desempeño laboral en los colaboradores estudiados.

Roque (2023) investigó la relación entre: estrés y desempeño laboral en el personal del centro de atención primaria de EsSalud en Trujillo. Utilizó una metodología aplicada no experimental y correlacional, abarcando a 69 trabajadores. Se aplicó una encuesta mediante un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que 71% de empleados presentaban un nivel intermedio

de estrés, 15,9% un nivel alto y 13% un nivel bajo. En términos de desempeño laboral, 55% mostró un nivel regular, 29% un desempeño deficiente, 12% un buen nivel y 4% un desempeño muy deficiente. El análisis estadístico inferencial mostró un coeficiente de correlación “Spearman” 0,629 con una significancia de $p=0,000 < 0,05$, indicando una relación positiva moderada entre estrés y desempeño laboral.

Chicaiza (2023) examinó la incidencia del estrés laboral en el rendimiento de los docentes del Colegio Técnico San José en Quito. Su estudio fue correlacional, con un enfoque transversal y metodología mixta. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas y cuestionarios, seleccionando la muestra a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los hallazgos indicaron que el estrés laboral no influye de manera significativa en el rendimiento de los docentes, lo que se atribuyó a factores protectores dentro de la institución, tales como un ambiente laboral positivo, apoyo social, cohesión entre compañeros y una infraestructura adecuada. Se encontró que 82% de los docentes presentaban bajos niveles de estrés, mientras que solo 7% experimentaba un nivel considerable. En conclusión, los bajos niveles de estrés y buen desempeño de los docentes se deben a un ambiente laboral positivo, lo que permite a la institución implementar programas para mantener y mejorar condiciones.

Torres (2023) realizó una investigación para analizar la asociación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de “Lely Special-Corporation” en Lima, en 2022. Este estudio, de carácter básico y enfoque cuantitativo, utilizó un diseño descriptivo-correlacional. La población se llegó a componer por 69 empleados (áreas administrativas), y la muestra fue censal. Se aplicó una encuesta como técnica para la recopilación de data, empleando un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que 21,7% de los empleados tenía un bajo nivel de estrés, 31,9% un nivel intermedio, 39,1% un nivel alto y 7,3% un estrés elevado. En cuanto al desempeño laboral, 39,1% presentó bajo rendimiento, 49,3% un nivel regular y 11,6% un alto desempeño. La conclusión fue que existe relación inversa significativa entre las variables objeto de estudio, mostrando que

mayores niveles de estrés se correlacionan con problemas de rendimiento en los empleados.

Cubas y Ramos (2023) se propusieron investigar la asociación entre estrés y desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad en Lima. Su estudio fue básico descriptivo, con un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo. La población incluyó a 50 administrativos para la recolección de datos, utilizando encuestas y cuestionarios. Los resultados indicaron que 4% de los empleados reportó niveles altos de estrés, 86% niveles medios y 10% niveles bajos. En relación al desempeño laboral, 8% mostró un alto nivel, 74% un nivel medio y 18% un bajo desempeño. Este estudio, de carácter básico y enfoque cuantitativo, utilizó un diseño descriptivo correlacional. La población se llegó a componer por 69 empleados de áreas administrativas, y la muestra fue censal. Se aplicó una encuesta como técnica para la recopilación de datos, empleando un cuestionario como instrumento.

Ancalle, Pariona y Simeón (2023) estudiaron la relación entre: estrés y desempeño laboral en el servicio de emergencia (personal de enfermería) del HRDCQ “Daniel Alcides Carrión”, en Huancayo. Este estudio manejó un enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, descriptivo de corte correlacional transversal, abarcando una muestra de 45 enfermeros. Se utilizó una encuesta y un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados mostraron que 57,8% del personal presentó un alto nivel de estrés y 42,2% un nivel medio. En términos de desempeño laboral, 60% fue calificado como muy bueno, 28,9% como bueno, 6,7% como regular y 4,4% como excelente. Sin embargo, no se halló una relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño, dado que el valor de p fue de 0,416 ($> 0,05$).

Milla (2023) investigó la relación entre estrés y desempeño laboral en estudiantes de enfermería de la Universidad “Norbert Wiener” (IX ciclo). El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional, y corte transversal, usando el método hipotético-deductivo. La muestra consistió en 107 estudiantes, a quienes se aplicó la Nursing Stress Scale (NSS) y evaluación del desempeño laboral. Los resultados revelaron que 38,3% de los estudiantes presentaban bajos

niveles de estrés, lo cual se correlacionó con un buen desempeño laboral. Las conclusiones indicaron una negativa relación y estadísticamente significativa entre: estrés y el desempeño laboral, respaldada por el coeficiente de correlación “Spearman”. También se observó una relación inversa significativa entre las dimensiones físicas, psicológicas y sociales del estrés y el desempeño laboral de los estudiantes.

Arroyo y Marcelo (2023) realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación entre estrés laboral y rendimiento de los docentes en una escuela de Cajamarca. La investigación, de naturaleza básica y enfoque cuantitativo, fue de nivel correlacional utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Se aplicó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de recopilación de data. Los resultados expusieron que 47% de los docentes experimenta altos niveles de estrés al inicio de sus labores, mientras que 55,4% tiene un desempeño de nivel medio. Se concluyó que, existe relación inversa moderada entre estrés laboral y rendimiento docente, con un coeficiente de -0,361, lo que sugiere que, a mayor estrés, el rendimiento de los docentes tiende a disminuir levemente en la institución educativa estudiada en 2023.

Atencio, Lara y Vilca (2023) realizaron un estudio para identificar la relación entre estrés y desempeño de personal administrativo en nueve agencias Scotiabank en Lima, en el 2022. La investigación, fue cuantitativa, tipo aplicada, y se basó en un diseño no experimental, correlacional - transversal. La muestra censal consistió en 104 empleados, y se utilizó una encuesta con cuestionario como instrumento de recolección de data. Los resultados mostraron que el 56% de los trabajadores presentaba bajos niveles de estrés, mientras que el 55% tenía un bajo nivel de desempeño. La prueba de Spearman reveló una débil correlación inversa de -0,259 entre ambas variables. Entre los siete factores estresores analizados, tres mostraron una débil asociación negativa significativa con el desempeño: estructura organizacional (-0,350), territorio organizacional (-0,247) e influencia del líder (-0,205). Se llegó a concluir que hay una relación inversa leve entre estrés y desempeño, siendo la estructura organizacional el factor más relacionado con el rendimiento.

Ruiz, Salazar, Valdivia, Cárdenas y Huerta (2023) realizaron un estudio para analizar la semejanza entre estrés y desempeño en el trabajo de una empresa de Tierra Blanca, Veracruz, México. La investigación, de carácter cuantitativo, empleó un diseño no experimental y correlacional, considerando una población de 130 empleados y una muestra simple de 98 trabajadores. A través de encuestas y cuestionarios, los resultados expusieron una correlación positiva significativa entre estrés y desempeño laboral. Se observó que 49,8% de los empleados no manejaba adecuadamente el estrés, mientras que 68,6% presentaba un nivel bajo de rendimiento laboral. La conclusión del estudio fue que, estrés laboral influye significativamente en el desempeño, evidenciando que, a mayor nivel de estrés, el rendimiento laboral tiende a disminuir.

Díaz y Hurtado (2023) realizaron un estudio para analizar la relación entre nivel de estrés y desempeño en el trabajo del personal del Grupo del Sur, Moquegua. Esta investigación aplicada de enfoque cuantitativo, se desarrolló bajo un diseño no experimental y correlacional-descriptivo. La muestra seleccionada de manera no probabilística, incluyó a 108 profesionales de la salud. Los resultados arrojaron una correlación significativamente negativa entre estrés y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson $-0,4934$ y un valor $p=0,000$. Asimismo, encontró una relación significativa entre: agotamiento emocional y rendimiento laboral ($r=-0,4995$, $p=0,000$), entre la despersonalización y el rendimiento ($r=-0,4411$, $p=0,000$). Aunque con una correlación más baja, también se halló una significativa relación entre: realización personal y desempeño laboral ($r=-0,1540$, $p=0,0429$). En conclusión, el estudio muestra que el estrés laboral afecta de manera negativa el desempeño del personal de salud del Grupo del Sur en Moquegua.

Cabrera (2023) Se realizó una investigación para evaluar la relación entre el estrés y el desempeño de los agentes de seguridad de una empresa en Piura. Este estudio, de tipo aplicado, utilizó un diseño no experimental, descriptivocorrelacional y transversal. La muestra consistió en 98 agentes de seguridad de ambos sexos, con edades entre 18 y 60 años. A través de encuestas y cuestionarios, se encontró que el 19,4% de los agentes presentaba un bajo nivel

de estrés, el 53,1% un nivel medio y el 27,6% un nivel alto. Respectivamente desempeño laboral, predominó el nivel medio, con un 39,8%. En las dimensiones del desempeño, 52% mostró un nivel medio en el desempeño de tareas, 69,4% en el desempeño contextual y 43,9% presentó un nivel bajo en la dimensión contraproducente. La conclusión del estudio fue que no existe relación significativa entre: estrés laboral y desempeño de los agentes, con un coeficiente de correlación Spearman $-0,61$, lo que llevó a rechazar la hipótesis general.

Amesquita, Huaroc y Villaverde (2023) realizaron un estudio para analizar la correlación entre nivel de estrés y desempeño laboral en la central de esterilización (personal de enfermería) del Hospital “Daniel Alcides Carrión”, en Huancayo. La investigación, fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivocorrelacional y no experimental, se fundamentó en el método hipotéticodeductivo. Utilizaron cuestionarios de 21 ítems para evaluar el nivel de estrés y 31 ítems para medir el desempeño laboral. Los resultados revelaron una correlación inversa alta entre estrés y desempeño laboral, con un coeficiente de $0,776$, un valor de $p=0,00$, lo que validó la hipótesis alternativa. En particular, observó una correlación negativa de $-0,776$ entre agotamiento emocional y desempeño, de $-0,551$ entre realización personal y desempeño, $-0,696$ entre la despersonalización y desempeño. En todos los casos, los valores de p fueron menores a $0,05$, indicando una relación significativa entre las variables.

Cabezas (2023) realizó un estudio con el fin de examinar la relación entre: estrés laboral y desempeño del personal de salud de un centro hospitalario. Esta investigación, de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal, documental y de campo, se desarrolló a nivel descriptivo con una población de 25 personas, utilizando encuestas y cuestionarios como herramientas. Los resultados descubrieron una relación negativa entre las variables objeto de estudio; sin embargo, no se pudo confirmar que esta correlación sea significativa con un alto nivel de confianza. Entre las principales causas de estrés destacaron la elevada carga de trabajo, la insatisfacción con los salarios y desgaste emocional. A pesar de estos factores, los empleados mantuvieron una actitud positiva ante la presión,

aunque reportaron sentirse desvalorizados, con escasa adherencia al trabajo en equipo y problemas de puntualidad.

Vásquez y Reinaga (2023) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos de la DIRESA Ayacucho. Su investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, un nivel descriptivo y explicativo. Se trabajó con una muestra de 164 trabajadores, utilizando una escala Likert para medir ambas variables. Los resultados revelaron que 27,44% de los encuestados experimentaba un nivel alto de estrés, 49,39% un nivel medio y 23,17% un nivel bajo. En relación al desempeño laboral, 32,93% lo evaluó como bajo, 51,83% como medio y 15,24% como alto. El análisis de regresión mostró que el estrés laboral tiene una influencia inversa y significativa en el desempeño, con un p-valor de 0,00, un coeficiente de correlación de $r=-0,564$, lo que indica que, a menor estrés, mayor es el rendimiento de los colaboradores administrativos.

Echevarría y Nava (2023) su estudio buscó determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud público en Los Olivos. La investigación de enfoque cuantitativo fue descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra incluyó a 46 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios mediante encuestas. Los resultados indicaron que 47,83% de los empleados presentaba un nivel medio de estrés laboral, mientras que 6,52% mostraba un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones evaluadas, 54,35% de los encuestados tenía una sobrecarga laboral en nivel medio y 8,70% en nivel bajo; en la dimensión de comunicación, 45,65% se encontraba en nivel medio y alto; y respecto al clima laboral, 52,17% reportó un nivel medio y 4,35% un nivel bajo. En conclusión, el nivel de estrés laboral en el centro de salud es considerado medio, se recomendó mejorar la gestión de la carga laboral y las relaciones interpersonales para disminuir la tensión en el entorno laboral.

Saavedra (2023), en su tesis, buscó determinar la relación entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme en La Paz. La investigación fue básica, de diseño no experimental y correlacional, y un enfoque cualitativo. La muestra se llegó a componer por 67 funcionarios que

completaron un cuestionario mediante encuestas. Los resultados mostraron una alta correlación directa entre el estrés laboral y el desempeño, de acuerdo con el coeficiente de Pearson. Se observó que 17,9% de los trabajadores presentaba estrés moderado, 58,2% estrés significativo y 23,9% estrés agudo. La conclusión fue que el estrés significativo es el más predominante y, si no se implementan medidas preventivas, podría progresar hacia estrés agudo, lo cual afectaría tanto la salud como el rendimiento laboral de los empleados.

Moreno y García (2023) su estudio se realizó con el de determinar la relación entre estrés y rendimiento laboral en los trabajadores de “Hagroy Electronic” (área de producción), en Lima. Utilizando un método aplicado, el diseño fue no experimental y el enfoque cuantitativo, trabajando con una población y muestra de 30 empleados. Se realizó un análisis exploratorio utilizando un cuestionario diseñado para evaluar las variables de estrés y rendimiento laboral. Los hallazgos mostraron una correlación positiva de nivel medio entre ambas variables, con un coeficiente de correlación Spearman de 0,196 y un valor de significancia de 0,299, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula. No obstante, se identificó una correlación positiva significativa y considerable entre el estrés y la dimensión de rendimiento en la tarea (Rho Spearman 0,669, $p = 0,001$). Adicionalmente, se observó una correlación positiva de nivel medio entre el estrés y la dimensión de rendimiento en el contexto (Rho Spearman 0,316, $p = 0,089$), así como una correlación positiva moderada en relación con la dimensión de comportamiento laboral contraproducente (Rho Spearman 0,270, $p = 0,149$). Estos últimos resultados llevaron al rechazo de la hipótesis alternativa para dichas dimensiones.

Chumbes (2022) investigó la relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud en el Centro de Salud - Huancasancos, ubicado en la región de Ayacucho. Su estudio fue aplicado, con enfoque descriptivo y correlacional, utilizando encuestas y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el estrés guarda una relación inversa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación Pearson de -0,847 y un valor de significancia de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), lo cual refleja una asociación negativa fuerte. Asimismo, se observó que el agotamiento

emocional también presentó una correlación negativa significativa con el desempeño laboral (coeficiente de Pearson = -0,827). Por otro lado, la realización personal mostró una correlación positiva alta con el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 0,806, lo que indica una asociación directa considerable. Por otro lado, la despersonalización también se correlacionó negativamente con el desempeño, con un coeficiente de Pearson de -0,772, evidenciando una alta correlación negativa.

Onofre (2021) su estudio tuvo por objetivo determinar la asociación entre: estrés laboral y desempeño laboral, así como la influencia recíproca de estas variables. Esta investigación, de tipo experimental, corte transversal y enfoque correlacional, se basó en un enfoque cuantitativo, empleando encuestas y cuestionarios como herramientas para la recopilación de datos. Según los resultados obtenidos a través del análisis estadístico realizado con el programa SPSS, no se identificó una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores evaluados. En cuanto a las conclusiones, se encontró que, al medir el nivel de estrés laboral utilizando el cuestionario de la OIT-OMS, el 47% del personal presentó niveles bajos de estrés. Esto indica que los empleados cumplen sus funciones de manera eficiente y mantienen un control adecuado del estrés, evitando que este afecte negativamente su desempeño laboral.

Tueros (2021), tuvo por objetivo determinar la asociación entre: estrés y desempeño laboral de los trabajadores de T&T Arquitectos SAC. Su investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra seleccionada de manera aleatoria, estuvo compuesta por 27 trabajadores profesionales, se emplearon cuestionarios y encuestas para la percepción de datos. Los resultados, analizados con el sistema IBM SPSS Statistics²⁶, mostraron que no hay una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores. Las dimensiones del estrés laboral que alcanzaron los niveles más elevados fueron el clima y la estructura organizacional, junto con la falta de cohesión. Estas fueron seguidas por factores como la influencia del líder, la distribución del territorio laboral, el apoyo

grupal y, en menor medida, la tecnología. Esto indica que el estrés se asocia principalmente con el entorno de trabajo y la organización interna.

Contreras (2020) realizó una investigación para determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de “Ahorrofarma SCRL”, en Huancayo durante 2019. Este estudio, de carácter básico, empleó un diseño no experimental, de corte transversal y con un nivel correlacional. La población estuvo conformada por 26 trabajadores, y se utilizó un censo para la recolección de datos a través de una encuesta compuesta por 29 ítems. Los resultados indicaron que, respecto a la variable de estrés, el 34,6% de los encuestados presentó un nivel medio de estrés, seguido por un 30,8% con un nivel bajo, un 23,1% con un nivel muy bajo y un 11,5% con un nivel alto. Ninguno de los participantes reportó tener un nivel muy alto de estrés. En cuanto al desempeño laboral, 38,5% de los encuestados presentó un nivel alto, 30,8% mostró un nivel medio y otro 30,8% tuvo un nivel muy alto de desempeño. No hubo trabajadores que reportaran niveles bajos o muy bajos de desempeño laboral. La conclusión del estudio fue que existe una relación inversa entre: estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa objeto de estudio. Este hallazgo se respaldó con un coeficiente "Spearman" de -0,826 y un valor de significancia inferior a 0,05 ($p = 0,000$), lo que indica que un aumento en los niveles de estrés está asociado con una disminución en el desempeño laboral.

La fundamentación científica sobre estrés laboral es esencial para entender su impacto en el bienestar de los trabajadores. Según Muñoz (2019), el estrés laboral es resultado de diversas situaciones cotidianas en el entorno laboral, junto con factores que pueden afectar tanto la salud mental como física del trabajador. Este fenómeno se presenta cuando hay una discrepancia entre las demandas laborales y los recursos que el individuo tiene disponibles para enfrentarlas. El estrés laboral no solo se manifiesta como un agotamiento físico y mental, sino que también representa una amenaza significativa para la salud general del trabajador. Además, sus efectos pueden ir más allá del ámbito laboral, afectando las relaciones familiares y emocionales. Por lo tanto, es fundamental abordar el estrés laboral

desde una perspectiva integral, reconociendo su influencia en el desempeño y en la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo con Muñoz (2019), existen tres fases del estrés laboral: La primera es la fase de alarma, que se refiere a la respuesta natural del cuerpo ante un factor estresante. En esta etapa, el individuo se prepara para enfrentar una amenaza externa percibida, lo que provoca la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina, resultando un incremento de la frecuencia cardíaca, respiración acelerada y una sensación de ansiedad. La segunda fase es la de resistencia, que ocurre cuando la situación estresante se prolonga en el tiempo. En este caso, el cuerpo intenta adaptarse y resistir el estrés para evitar el agotamiento; la duración de esta fase depende de la capacidad del individuo para manejar el estrés. La tercera fase es el agotamiento, se manifiesta con el síndrome de Burnout, donde el trabajador experimenta un desgaste físico y mental, sintiéndose incapaz de continuar respondiendo a la amenaza y a las agresiones del entorno.

Por otro lado, Amesquita, Huaroc y Villaverde (2023) proponen varias dimensiones para evaluar el estrés laboral: La primera dimensión es el agotamiento emocional, que surge cuando el individuo se siente sobrecargado por las exigencias laborales y personales, como responsabilidades familiares y obligaciones financieras. Este agotamiento puede llevar problemas como fatiga, depresión e irritabilidad, afectando la satisfacción y el compromiso del empleado, lo que repercute directamente en la productividad de la empresa. La segunda dimensión es la despersonalización, síndrome caracterizado por la incapacidad de experimentar emociones como la alegría o la tristeza. En esta fase, el trabajador puede sentirse como un autómatas, desconectado de su trabajo, lo que puede ocasionar problemas como falta de apetito, sed, problemas de memoria y distorsiones en la percepción de objetos. La última dimensión es la realización personal, que representa un desafío porque alcanzar metas brinda una satisfacción y alegría genuinas. El estrés puede intensificarse cuando el individuo no logra alcanzar su autorrealización.

Según Huamán (2018), estrés laboral se origina de una carga excesiva en el entorno de trabajo, a menudo como resultado de un desajuste entre las demandas

laborales, ya sean impuestas externamente o autoimpuestas, y los recursos o capacidades disponibles para manejarlas de manera efectiva.

Por su parte, Labaran, Johnson y Johnson (2023) clasifican los síntomas del estrés laboral en diversas categorías. En el ámbito emocional, los síntomas incluyen irritabilidad, sensación de impotencia, desesperanza, emociones contenidas, baja tolerancia, falta de motivación, indiferencia, desánimo, depresión, agotamiento y tensión.

En cuanto a los aspectos sociales, se observan la evasión y el aislamiento social, conflictos interpersonales, formación de grupos críticos y sentimientos negativos en el ámbito familiar. Además, los individuos pueden experimentar una disminución en la calidad de sus relaciones, lo que puede llevar a una falta de apoyo emocional y a una sensación de soledad. Estos factores contribuyen a agravar la situación, generando un ciclo de estrés que afecta tanto su vida personal como profesional.

Los problemas físicos del estrés laboral se manifiestan a través de diversas alteraciones, que pueden variar en intensidad. Entre ellas se incluyen cambios en la presión arterial, contracturas musculares y anomalías en pruebas de laboratorio. También se presentan síntomas como sudoración excesiva, dolor en el pecho y sequedad de boca, los cuales no solo afectan la salud física, sino que impactan negativamente en la calidad de vida y el desempeño laboral, creando un ciclo difícil de romper.

En el ámbito conductual, se pueden observar interrupciones en las actividades diarias, arrebatos emocionales, ausencias frecuentes, comportamientos impulsivos, desorganización, evasión de responsabilidades, e incremento en el consumo de alcohol, tabaco, drogas y cafeína.

Los factores cognitivos del estrés laboral se manifiestan en dificultades para tomar decisiones, pensamientos confusos y cinismo. Además, pueden incluir desorientación cognitiva, crítica, pérdida de autoestima y una disminución en los valores y la creatividad. Estas alteraciones afectan la capacidad de los individuos para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo y pueden influir en su bienestar general.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, se identifican principalmente tres: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

Según Díaz y Hurtado (2023), agotamiento emocional se define como la falta de recursos emocionales, donde la persona siente que no puede ofrecer nada a los demás. Este estado resulta una sobrecarga de esfuerzo psíquico, que incluye no solo excesos en el trabajo, sino también la carga de enfrentar conflictos, asumir responsabilidades y lidiar con estímulos adversos de naturaleza emocional o cognitiva.

La realización personal en el ámbito del estrés laboral se refiere a la sensación de estar estancado en el desarrollo personal y profesional dentro del trabajo. Esta ausencia de realización puede dar lugar a diversas consecuencias desfavorables, como una disminución del autoestima y respuestas emocionales negativas. Los trabajadores pueden empezar a evitar interacciones con sus superiores y compañeros, lo que impacta en su desempeño y genera un ambiente laboral menos colaborativo.

Asimismo, la desilusión derivada de la carencia de oportunidades para el crecimiento y desarrollo puede causar dificultades para entender las tareas asignadas, lo que a su vez se traduce en una menor satisfacción laboral y expectativas reducidas sobre su trayectoria profesional. Estas circunstancias pueden provocar ausentismo, evasión de responsabilidades y otros síntomas emocionales vinculados al estrés, estableciendo un ciclo que afecta tanto al empleado como a la organización en su conjunto.

Según Díaz y Hurtado (2023), la despersonalización se refiere a las emociones, acciones y sentimientos negativos que provocan una sensación de alienación o desconexión con los compañeros de trabajo. Este fenómeno se traduce en un aumento de la irritabilidad y en una menor involucración con los colegas, lo que resulta en una actitud distante, comportamientos sarcásticos y cínicos, así como actitudes despectivas hacia los demás.

En relación con el desempeño laboral, Estevez (2019) define este concepto como el resultado que refleja la dedicación, capacidad y esfuerzo tanto a nivel individual como colectivo. El desempeño es medible y permite evaluar lo

realizado, clasificándolo en positivo o negativo. En este marco, surge la oportunidad de implementar estrategias para mejorar el rendimiento e identificar problemas que puedan estar afectando o limitando la eficacia en el trabajo.

Estevez (2019) subraya que el desempeño laboral está afectado por múltiples factores como: experiencia previa, formación y la capacidad individual del trabajador para llevar a cabo las tareas asignadas. También es fundamental crear un ambiente de trabajo cómodo y establecer relaciones de respeto. Un buen desempeño se asocia con la productividad y la calidad del trabajo, así como con el cumplimiento de las normas, tanto implícitas como explícitas, dentro de la organización. Otro factor relevante que influye en el desempeño es el reconocimiento, que puede ser familiar, social, económico o provenir de compañeros y superiores. Por ejemplo, un trabajador que realiza su labor eficientemente pero no recibe reconocimiento puede sentirse desmotivado, lo que impactaría negativamente en su rendimiento. Asimismo, la situación psicoafectiva del individuo fuera del trabajo tiene un efecto en su desempeño laboral. Por ejemplo, si una persona está pasando por una separación o en duelo por la pérdida de un ser querido, su energía y motivación pueden verse comprometidas, lo que dificultaría su capacidad de trabajo en comparación con períodos anteriores.

Roberts y David (2020) indican que, el desempeño laboral se ve afectado por diversos factores. Para optimizar el rendimiento, es crucial tener en cuenta el entorno, motivación del personal, dinámica grupal entre los empleados, capacitaciones que potencien las habilidades del trabajador y la comunicación efectiva entre empleador - empleado. Asimismo, el ambiente laboral debe estar en condiciones ideales para permitir que el empleado alcance su máximo desempeño en su puesto. Es esencial asignar al trabajador roles que se alineen con sus habilidades y competencias para potenciar su rendimiento.

Para maximizar el rendimiento de los empleados, es esencial llevar a cabo estrategias que contemplen el reconocimiento del trabajo de cada uno. Cuando los trabajadores se sienten valorados y apreciados, suelen mostrar una mejora en su desempeño. Este reconocimiento puede presentarse en forma de incentivos

económicos o diplomas de reconocimiento en el ámbito laboral, como señalan Tisu et al. (2020).

Asimismo, Huo y Jiang (2023) enfatizan que la implicación activa del empleado es fundamental para aumentar la efectividad en el trabajo, incluir sus sugerencias, se puede lograr una planificación y asignación de tareas más eficiente, lo que a su vez mejora la calidad del servicio. Para ello, el empleador debe fijar un marco de objetivos a alcanzar en un tiempo específico, lo que incentivará al trabajador a asumir desafíos y responsabilidades dentro de un plazo determinado.

Respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral, se han reconocido cuatro principales: calidad del trabajo, responsabilidad en las funciones, colaboración en equipo y compromiso con la institución.

La calidad del trabajo abarca diferentes dimensiones que permiten a las personas desarrollar sus competencias, expandir sus oportunidades de vida y lograr un mayor nivel de autonomía. Un trabajo de calidad es aquel que contribuye a la participación del empleado en el incremento de la productividad. Según el CEUPE (2021), al analizar la calidad del servicio, se debe tener en cuenta tanto al proveedor como al usuario. Por lo tanto, al considerar la calidad como un elemento de excelencia, se concluye que es necesario alcanzar el mejor resultado posible, lo cual exige una guía clara para lograr el nivel deseado.

Por otra parte, la responsabilidad laboral, de acuerdo con la Fundación CANFRANC (2021), se define como la inclinación habitual y la cualidad que permite a las personas asumir las repercusiones de sus decisiones. Esto conlleva la capacidad de rendir cuentas por sus propias acciones, ya sea ante sí mismos o en conformidad con las normativas laborales. La responsabilidad laboral incluye las tareas que el empleador espera que el trabajador cumpla durante su jornada laboral, y estas deben estar claramente especificadas en el análisis del puesto de trabajo.

El trabajo en equipo, según Robbins (2019), se caracteriza como una actividad en la que las personas interactúan de forma continua para intercambiar información y tomar decisiones de manera colectiva. En este contexto, el

desempeño se considera la suma de las aportaciones individuales de cada integrante. La coordinación en el trabajo en equipo produce una sinergia positiva, lo que significa que hay una capacidad para colaborar de manera activa en la consecución de un objetivo común, priorizando los intereses del equipo sobre los personales.

En relación con el compromiso institucional, Juaneda y González (s.f.) lo definen como la fuerza que conecta a un individuo con una organización. Este compromiso implica los vínculos que se establecen entre el empleado y la entidad, lo que genera un deseo de permanecer en ella. Se manifiesta como una actitud que refleja la lealtad de los trabajadores hacia su organización y se trata de un proceso continuo en el que los miembros demuestran su interés por el éxito y el bienestar de la misma.

La justificación teórica en esta investigación, se enfoca en el objetivo de determinar no solo los niveles de estrés laboral, sino también el impacto que este fenómeno tiene en el entorno laboral de los trabajadores municipales de la Provincial Yungay. Se enfatiza la importancia de cuidar y atender el recurso humano dentro de una organización, dado que el bienestar de los empleados es esencial para el éxito empresarial. Por lo tanto, comprender cómo el estrés afecta a los trabajadores puede ofrecer información valiosa para mejorar las condiciones laborales y, en última instancia, aumentar la efectividad organizacional.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se sustentará en el método científico, adoptando un diseño no experimental. Esto significa que no se llevará a cabo una manipulación directa de las variables en estudio, lo que permitirá una observación más natural del comportamiento de los sujetos de investigación en su entorno habitual. Este enfoque asegurará la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos, contribuyendo a una comprensión más profunda del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores.

Se utilizarán instrumentos validados y revisados por expertos, lo que permitirá al investigador adquirir competencias necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. En términos de justificación práctica, esta investigación tiene como objetivo identificar la presencia de estrés laboral, los factores que lo

provocan y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores en estudio. Los resultados ofrecerán un diagnóstico situacional que brindará a la gerencia municipal una perspectiva más clara sobre esta problemática. Esto facilitará la formulación de estrategias y directrices orientadas a mejorar las condiciones laborales, asegurando que los empleados puedan gestionar el estrés de manera efectiva. Como afirmó Peter Drucker, “la mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso”, enfatizando la importancia de contar con un ambiente laboral propicio para el éxito.

En relación con la justificación social, la investigación tendrá un impacto positivo tanto en la municipalidad como en la comunidad. Al evidenciar los niveles de estrés asociados al desempeño laboral, se facilitará la creación de estrategias para mejorar el rendimiento, lo que a su vez beneficiará el bienestar socioemocional de los empleados y la calidad del servicio proporcionado a la comunidad. En este sentido, podemos recordar la célebre frase de Steve Jobs: "La única forma de hacer un gran trabajo es amar lo que haces", enfatizando la relevancia de una adecuada gestión del entorno laboral para motivar a los empleados y maximizar su rendimiento.

En la actualidad, estrés se reconoce como una respuesta biológica natural del organismo ante diversas situaciones cotidianas que son inevitable, en ocasiones, variables. Experimentar estrés es algo común e incluso puede resultar productivo, ya que, desde una perspectiva diferente, tiene un aspecto positivo al funcionar como un motor que impulsa a las personas a seguir adelante con su trabajo. Destacar esta dimensión positiva es fundamental, puesto que el estrés puede ser una herramienta de doble filo que, si se gestiona de manera adecuada, contribuye a la perseverancia en las tareas laborales. Según Regueiro (2018), el estrés puede ser tanto un reto como un recurso que promueve la resiliencia y la productividad en el entorno laboral.

Además, el estrés laboral es actualmente considerado uno de los principales problemas de salud pública. Según investigaciones, entre 70% y 80% de las enfermedades tienen una relación directa con el estrés o se agravan por su

influencia, y se estima que es cinco veces más dañino que el consumo de tabaco. El entorno laboral juega un papel fundamental, ya que cada individuo reacciona de manera diferente al estrés, lo que puede conducir a una variedad de enfermedades tanto psicológicas como físicas, tal como indica Macedo (2018).

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (2016) destacó que el estrés se presenta como una respuesta biológica a factores tanto externos como internos, siendo inevitable que las personas experimenten estrés en el entorno laboral. Este fenómeno tiene un impacto negativo en el desempeño laboral, afectando la capacidad de los individuos para lidiar con diversos estímulos. Las reacciones al estrés pueden ser tanto intrínsecas como extrínsecas, y pueden causar daños físicos y mentales significativos. Esto incluye trastornos de estrés generalizado, síndrome Burnout y problemas cardiovasculares. Además, el estrés puede contribuir al desarrollo de adicciones, como el tabaquismo, el alcoholismo y el uso de sustancias tóxicas, afectando gravemente la salud y el bienestar de las personas.

Por otro lado, el desempeño laboral en los gobiernos locales se refiere al comportamiento de los empleados en relación con sus actividades de servicio público, así como a sus actitudes y ética, lo que les permite alcanzar los objetivos establecidos y convertirse en profesionales competitivos en su campo. Inicialmente, se evaluaba únicamente con base en metas e indicadores específicos; no obstante, con el tiempo, se han añadido otros criterios, como la efectividad en la toma de decisiones, experiencia acumulada, también las relaciones interpersonales positivas, así como la habilidad en la ejecución de procedimientos, tal como señalan Quintana y Tarqui (2020).

Asimismo, Quintana y Tarqui (2020) destacan que el desempeño laboral no se limita únicamente al personal de salud, sino que también está influenciado por varios factores asociados como: condiciones laborales y relaciones interpersonales, que se manifiestan en indicadores como: clima laboral, entre otros. Para abordar estas adversidades, es fundamental enfocarse en la resolución de problemas, considerando críticas constructivas y identificando los obstáculos.

Este enfoque permite desarrollar estrategias efectivas y adaptarse mejor a las situaciones desafiantes, favoreciendo así el bienestar personal y profesional.

En este contexto, la investigación plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay en 2024?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de las variables, el estrés laboral, según la definición conceptual de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), se entiende como la posible respuesta de un individuo frente a demandas y presiones laborales que exceden sus conocimientos y capacidades, lo que pone a prueba su habilidad para enfrentar dichas situaciones. Por otro lado, la definición operacional del estrés laboral lo describe como la reacción negativa que ocurre cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del empleado para gestionarlas. Esta variable será evaluada a través de tres dimensiones principales: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

En cuanto la definición conceptual de la variable desempeño laboral, Huamán (2018) lo describe como el resultado del proceso en el que el trabajador adopta comportamientos específicos en las diversas actividades que forman parte de sus responsabilidades laborales, considerando la adecuación y oportunidad del proceso formativo proporcionado por la organización. Por otro lado, la definición operacional del desempeño laboral refiere al rendimiento que un trabajador exhibe al llevar a cabo las actividades asignadas. Esta variable se evaluará a través de las dimensiones de calidad del trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional. Cada una de estas dimensiones proporcionará una visión integral del desempeño y la satisfacción de los colaboradores. La calidad del trabajo refleja la excelencia en la ejecución de tareas, mientras que la responsabilidad laboral aborda la ética y el cumplimiento de deberes.

Esta investigación, ha planteado la hipótesis de que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores municipales de la Provincia Yungay en 2024. Con base en esta hipótesis, el objetivo general se centra en determinar cómo el estrés afecta el desempeño laboral de estos

empleados. A partir de este objetivo general, se derivan los siguientes objetivos específicos: establecer en qué grado el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay en 2024; examinar de qué forma la realización personal influye en el desempeño laboral de estos trabajadores; y determinar en qué medida la despersonalización se vincula con el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Yungay en 2024.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación es básica, con un enfoque descriptivocorrelacional y cuantitativo. Se ha estructurado como un estudio no experimental, lo que significa que no se han manipulado deliberadamente las variables. Además, se considera de corte transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento.

Se define la población como el total de casos que comparten un conjunto de elementos específicos, claramente definidos por sus características de contenido, ubicación y tiempo, según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). En esta investigación, la población se llegó a conformar por los 153 trabajadores municipales permanentes de la Provincia Yungay en 2024, según los datos de la Planilla Electrónica (PLAME) presentados ante la SUNAT en marzo de 2024, excluyendo a 4 pensionistas y 2 prestadores de servicios.

La muestra se define por una porción representativa de la población, caracterizada por su objetividad y capacidad para reflejar de manera fiel las características del total de la población. Esto permite que los resultados obtenidos sean generalizables a todos los elementos que la componen, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Para determinar la muestra, se estableció un nivel de confianza (95%) y un margen de error (5%). Esta muestra se derivó de una población de 153 trabajadores permanentes de la Municipalidad Provincial de

Yungay en 2024, resultando en un total de 64 trabajadores seleccionados de forma aleatoria.

Respecto a las técnicas e instrumentos de investigación, se optó por la técnica de la encuesta para evaluar tanto el estrés laboral como el desempeño laboral. Esta metodología permitió recopilar información directamente de la población objetivo, facilitando la transformación de los datos obtenidos en información útil para la investigación. En cuanto a los instrumentos, se utilizó un cuestionario compuesto por 22 ítems para medir la variable de "estrés laboral" y otro de 26 ítems para evaluar la variable de "desempeño laboral". Además, se empleó la escala de Likert como método de medición, lo que permitió captar respuestas graduadas y obtener resultados más detallados.

Respecto al procesamiento de los datos recolectados, se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario, los cuales estaban dirigidos a la Municipalidad de la provincia Yungay en 2024. Para el trabajo de campo, se emplearon los programas SPSS versión 22 y Excel 2013 para analizar la información obtenida.

3. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis descriptivo: Variable Estrés Laboral

Tabla 1 Nivel de la variable Estrés Laboral

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	6	9,4
<u>Siempre.</u>	<u>58</u>	<u>90,6</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 1, se muestran los resultados sobre la variable estrés laboral en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 90,6% manifiesta que siempre experimentan situaciones de estrés laboral en el desempeño de sus labores en la institución, mientras que el 9,4% manifiesta que casi siempre experimentan estrés laboral en la realización de sus funciones.

Análisis descriptivo: Dimensión Agotamiento Laboral

Tabla 2 Nivel de la dimensión Agotamiento Laboral

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	9	14,1
<u>Siempre.</u>	<u>55</u>	<u>85,9</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 2, se muestran los resultados sobre la dimensión Agotamiento Laboral en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 85,9% manifiesta que siempre experimentan agotamiento laboral en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 14,1% manifiesta que casi siempre experimentan agotamiento laboral en la realización de sus funciones.

Análisis descriptivo: Dimensión Realización Personal

Tabla 3 Nivel de la dimensión Realización Personal

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	3	4,7
<u>Siempre.</u>	<u>61</u>	<u>95,3</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 3, se muestran los resultados sobre la dimensión Realización Personal en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 95,3% manifiesta que siempre experimentan sentirse con una adecuada realización personal en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 4,7% manifiesta que casi siempre experimentan una adecuada realización personal en la realización de sus funciones.

Análisis descriptivo: Dimensión Despersonalización

Tabla 4 Nivel de la dimensión Despersonalización

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	15	23,4
<u>Siempre.</u>	<u>49</u>	<u>76,6</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 4, se muestran los resultados sobre la dimensión Despersonalización en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 76,6% manifiesta que siempre experimentan sensaciones de despersonalización en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 23,4% manifiesta que casi siempre experimentan sensaciones de despersonalización en la realización de sus funciones.

Análisis descriptivo: Variable Desempeño Laboral

Tabla 5 Nivel de la variable Desempeño Laboral

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	9	14,1
<u>Siempre.</u>	<u>55</u>	<u>85,9</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la figura 5, se muestran los resultados sobre la variable desempeño laboral en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 85,9% manifiesta que siempre tienen un adecuado desempeño laboral en el ejercicio de sus funciones en la institución, mientras que el 14,1% manifiesta que casi siempre tienen un adecuado desempeño laboral en la realización de sus funciones.

Análisis descriptivo: Dimensión Calidad de Trabajo

Tabla 6 Nivel de la dimensión Calidad de Trabajo

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	3	4,7
<u>Siempre.</u>	<u>61</u>	<u>95,3</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 6, se muestran los resultados sobre la dimensión Calidad de Trabajo en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 95,3% manifiesta que siempre la calidad de trabajo se refleja en cada una de sus labores en la institución pública, mientras que el 4,7% manifiesta que casi siempre la calidad de trabajo se refleja en cada una de sus funciones realizadas en la institución.

Análisis descriptivo: Dimensión Responsabilidad Laboral

Tabla 7 Nivel de la dimensión Responsabilidad Laboral

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	3	4,7
Casi siempre.	6	9,4
<u>Siempre.</u>	<u>55</u>	<u>85,9</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 7, se muestran los resultados sobre la dimensión Responsabilidad Laboral en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 85,9% manifiesta que siempre demuestran responsabilidad laboral en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 9,4% manifiesta que casi siempre demuestran responsabilidad laboral en el desempeño de sus labores en la institución; por su parte un 4,7% manifiesta que a veces demuestran responsabilidad laboral.

Análisis descriptivo: Dimensión Trabajo en Equipo

Tabla 8 Nivel de la dimensión Trabajo en Equipo

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	11	17,2
<u>Siempre.</u>	<u>53</u>	<u>82,8</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 8, se muestran los resultados sobre la dimensión Trabajo en Equipo en la entidad municipal objeto de estudio, en el 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 82,8% manifiesta que siempre realizan el trabajo en equipo en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 17,2% manifiesta que casi siempre realizan el trabajo en equipo en el desempeño de sus labores en la institución.

Análisis descriptivo: Dimensión Compromiso Institucional

Tabla 9 Nivel de la dimensión Compromiso Institucional

<u>Escala de medición</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca.	0	0,0
Casi nunca.	0	0,0
A veces.	0	0,0
Casi siempre.	6	9,4
<u>Siempre.</u>	<u>58</u>	<u>90,6</u>
<u>Total</u>	<u>64</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024.

Interpretación: En la Tabla 9, se muestran los resultados sobre la dimensión Compromiso Institucional en la entidad municipal objeto de estudio, 2024. Del 100,0% de los trabajadores encuestados el 90,6% manifiesta que siempre practican y cuentan con compromiso institucional en el desempeño de sus labores en la institución pública, mientras que el 9,4% manifiesta que casi siempre practican y cuentan con compromiso institucional en el desempeño de sus labores en la institución.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Contrastación de la hipótesis

Tabla 10 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1	,588**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	64	64
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,588**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	64	64

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

Interpretación: la Tabla 10, presenta un coeficiente Rho Spearman de 0,588, con un valor de significancia (bilateral) de 0,000, que es inferior a 0,05. Esto sugiere una correlación positiva moderada entre las variables: estrés y desempeño laboral. En términos simples, se establece una relación directa y significativa entre estrés y desempeño laboral en el municipio estudiado durante el 2024. Por lo tanto, a medida que se mejora la gestión del estrés laboral, el desempeño laboral de los municipales de la Provincia Yungay tiende a incrementarse. De esta manera, se confirma la hipótesis de investigación, ya que la significancia es de 0,000, un valor que es menor a 0,05.

Tabla

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.

11

			<i>en la dimensión agotamiento laboral</i>	
			Agotamiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento laboral	Coeficiente de correlación	1	,575**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	64	64
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,575**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	64	64

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

Interpretación: la Tabla 11, refleja el coeficiente Rho es 0,575, con una significancia de 0,000, que es menor a 0,05. Esto sugiere que existe una correlación positiva media entre las variables de estrés y desempeño laboral en la dimensión de agotamiento laboral. En otras palabras, hay una relación directa y significativa entre agotamiento y el desempeño laboral en la Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad municipal provincial de Yungay, 2024. Por lo tanto, a medida que se mejora la gestión del agotamiento laboral, el desempeño laboral de los trabajadores municipales de la Provincia Yungay también tiende a incrementarse. De este modo, queda validada la hipótesis de investigación, dado que la significancia bilateral es de 0,000, un valor inferior a 0,05.

Tabla

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.

12

en la dimensión realización personal

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1	,540**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	64	64
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,540**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	64	64

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

Interpretación: La Tabla 12, presenta que el coeficiente de correlación Rho es 0,540, con significancia (bilateral) de 0,000, lo que es inferior a 0,05. Esto sugiere que hay una correlación positiva media entre las variables: estrés y desempeño laboral en la dimensión de realización personal. En otras palabras, se establece una relación directa y significativa entre: realización personal y desempeño laboral en la entidad municipal estudiada. Por lo tanto, a medida que se logra una mayor realización personal, se anticipa que el desempeño laboral de los trabajadores municipales en estudio también tiende a mejorar. Así, queda

Tabla

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad

Provincial de Yungay, 2024.

validada la hipótesis de investigación, dado que la significancia bilateral es 0,000, un valor que es inferior a 0,05.

13

en la dimensión despersonalización

		<u>Despersonalización</u>	<u>Desempeño</u> laboral
Rho de Despersonalización Spearman	Coeficiente de correlación	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Interpretación: En la Tabla 13, muestra al coeficiente Spearman es 0,592, con significancia bilateral de 0,000, que es menor a 0,05. Esto indica que existe

Tabla

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad

Provincial de Yungay, 2024.

una correlación positiva media entre las variables: estrés y desempeño laboral en la dimensión de despersonalización. En términos concretos, se establece una relación significativa y directa entre: despersonalización y desempeño laboral en el municipio estudiado. Por lo tanto, a medida que se logre superar mejor la despersonalización, se espera que el desempeño laboral de los trabajadores municipales también mejore. Así, queda validada la hipótesis, dado que la significancia bilateral es 0,000, un valor que es inferior a 0,05.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Vásquez y Reinaga (2023), en su tesis, tuvieron como propósito determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos en la DIRESA Ayacucho. Los hallazgos revelaron que 27,44% de los encuestados consideraron su nivel de estrés laboral como "alto", 49,39% lo clasificó como "medio" y 23,17% como "bajo". En cuanto al desempeño laboral, el 32,93% de los participantes lo calificó como "bajo", 51,83% lo consideró "medio" y 15,24% lo evaluó como "alto". Mediante el análisis del p-valor, que resultó menor al 5%, se logró obtener evidencia empírica y estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, concluyendo que el estrés laboral tiene una influencia significativa en el desempeño de los colaboradores la entidad en estudio. Esta influencia se presenta de forma inversa, ya que la prueba estadística de regresión arrojó un resultado negativo ($p=0,00$; $r=0.564$), sugiriendo que niveles más bajos de estrés laboral están asociados con un mejor desempeño laboral. Estos resultados respaldan los hallazgos de la presente investigación, como se refleja en la Tabla 10, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho es 0,588, con una significancia 0,000, que es menor a 0,05. Esto sugiere una correlación positiva media entre estrés y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2024. Por lo tanto, se infiere que a medida que los trabajadores mejoren su manejo del estrés laboral, se anticipa una mejora en su desempeño. Así, queda validada la hipótesis, dado que la significancia bilateral de 0,000 está por debajo del umbral de 0,05.

Chumbes (2022) tuvo el objetivo de explorar la relación entre: estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, en la región de Ayacucho, durante el año 2022. Los resultados revelaron una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, evidenciada por un coeficiente de correlación Pearson de -0,847 y un p-valor de 0,000 ($p < 0,05$). Esto sugiere una fuerte asociación negativa entre ambas variables, indicando que a medida que el estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a

disminuir. De manera similar, se observó que el agotamiento emocional tiene una correlación inversa con el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 0,827, lo que refleja una alta correlación negativa entre esta dimensión y el desempeño. En cambio, la realización personal muestra una relación positiva con el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 0,806, lo que señala una fuerte correlación positiva. Finalmente, la despersonalización también presentó una correlación negativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de -0,772, lo que indica una alta correlación negativa entre esta dimensión y el desempeño. Estos resultados coinciden con los hallazgos de la investigación, como se muestra en la Tabla 11, donde se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,575, con una significancia bilateral de 0,000 (inferior a 0,05). Esto sugiere una correlación positiva media entre estrés y desempeño laboral, específicamente en la dimensión de agotamiento laboral. En consecuencia, se establece una relación directa y significativa entre agotamiento y desempeño laboral en el municipio estudiado. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que los trabajadores logren gestionar de manera más efectiva el agotamiento laboral, su desempeño laboral también tenderá a mejorar. Por lo tanto, queda validada la hipótesis de investigación, ya que la significancia bilateral 0,000 está por debajo del umbral de 0,05.

Díaz y Hurtado (2023) llevaron a cabo un estudio para analizar la relación entre estrés y desempeño laboral del personal del Grupo del Sur en Moquegua durante 2023. Los resultados revelaron que existe relación significativa estadísticamente entre: estrés laboral y rendimiento de los profesionales de la salud, con un coeficiente Pearson de -0,4934 y un valor p de 0,000. Además, se halló que el agotamiento emocional asociado al estrés laboral tiene una conexión significativa con el rendimiento del personal asistencial, con una correlación de Pearson de -0,4995 y un p-valor de 0,000. También se demostró una relación significativa entre: despersonalización causada por estrés y rendimiento de los empleados asistenciales, evidenciada por un coeficiente de Pearson de -0,4411 y un p-valor de 0,000. Por otro lado, se identificó una conexión significativa

estadísticamente entre realización personal y rendimiento laboral, con un coeficiente de Pearson de -0,1540 y un p-valor de 0,0429. Estos hallazgos apoyan los resultados de la presente investigación, como se muestra en la Tabla 12, se presenta un coeficiente de correlación Spearman 0,540 con significancia 0,000, que es inferior a 0,05. Esto indica que existe correlación positiva media entre: estrés y desempeño laboral, específicamente en la dimensión de realización personal. Esto sugiere una relación directa y significativa entre realización personal y desempeño laboral municipal en la Provincia Yungay durante el año 2024. Por lo tanto, a medida que los trabajadores logren una mayor realización personal, se espera que su desempeño laboral también mejore. Así, se valida la hipótesis de investigación, dado que la significancia de 0,000 es menor a 0,05.

Amesquita, Huaroc y Villaverde (2023) en su tesis se propusieron analizar la relación entre nivel de estrés y desempeño laboral en la central de esterilización del Hospital Daniel Alcides Carrión (personal de enfermería) en Huancayo durante el 2023. Los resultados obtenidos a través del análisis de datos con la prueba estadística Rho de Spearman, confirmaron la validación de la hipótesis alternativa. Se encontró una alta correlación entre ambas variables, con un valor p de 0,00, lo que sugiere una correlación inversa (-0,776) que es significativa. Se observó una relación inversa de -0,776 entre: agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en la central de esterilización, con un valor p de 0,00, que es inferior a 0,05. Asimismo, se identificó una relación inversa de -0,551 entre la realización personal y el desempeño laboral en este grupo, también con un p de 0,00, menor a 0,05. Además, se evidenció una relación inversa de -0,696 entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería, con un valor p de 0,00, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, estos hallazgos respaldan los resultados de la investigación actual, los cuales se reflejan en la Tabla 13, donde el coeficiente de correlación Spearman es de 0,592, con una significancia bilateral de 0,000, también menor a 0,05. Esto indica una correlación positiva media entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en la dimensión de despersonalización, lo que implica una relación directa y

significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de la entidad estudiada, en el 2024. En consecuencia, se concluye que a medida que se logre una mejor superación de la despersonalización, el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay también mejorará. Así, se valida la hipótesis de investigación, dado que su significancia bilateral es de 0,000, inferior a 0,05.

5. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se identificó que el coeficiente de correlación Spearman es de 0,588, con significancia bilateral de 0,000 (inferior a 0,05). Esto evidencia la existencia de una relación positiva de nivel medio entre las variables de estrés y desempeño laboral. Es decir, se demuestra una relación directa y significativa entre ambos aspectos en la Municipalidad evaluada durante el año 2024. Por ende, se concluye que a medida que los trabajadores logren gestionar el estrés de manera más efectiva, su desempeño laboral experimentará mejoras.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados muestran un coeficiente de correlación Spearman de 0,575, con una significancia bilateral de 0,000 (también menor a 0,05). Este hallazgo confirma la existencia de una correlación positiva media entre: estrés y el desempeño laboral, específicamente en la dimensión de agotamiento laboral. Por lo tanto, se establece que existe una relación significativa y directa entre el agotamiento y el desempeño laboral en la entidad analizada durante el año 2024. En consecuencia, se deduce que una gestión adecuada del agotamiento laboral contribuirá a un mejor desempeño de los trabajadores de la entidad.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se observó un coeficiente de correlación Rho de 0,540, acompañado de una significancia de 0,000 (menor al umbral de 0,05). Este dato sugiere la presencia de una correlación positiva media entre: estrés y desempeño laboral en la dimensión de realización personal. En otras palabras, se confirma una relación significativa y directa entre realización personal y desempeño laboral en la institución evaluada en 2024. Por lo tanto, se concluye que un incremento en la realización personal de los empleados favorecerá su desempeño laboral en la entidad objeto de estudio.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, se halló un coeficiente Spearman de 0,592, con una significancia de 0,000 (menor a 0,05). Este resultado indica una correlación positiva media entre el estrés laboral y el desempeño laboral, enfocado en la dimensión de despersonalización. Dicho de otro modo, se establece una relación directa y significativa entre: despersonalización y desempeño laboral en la entidad objeto de estudio. Por consiguiente, se concluye que superar la despersonalización de manera efectiva tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores municipales.

6. RECOMENDACIONES

Se sugiere que los funcionarios municipales de la Provincia Yungay consideren la adopción de estrategias fundamentadas en los resultados obtenidos en esta investigación, con el objetivo de disminuir el estrés y optimizar el rendimiento de sus trabajadores. Estas estrategias pueden incluir programas de bienestar laboral, talleres de gestión del estrés, capacitación en habilidades interpersonales y fomento de un ambiente de trabajo positivo. La implementación de estas medidas no solo puede ayudar a reducir el estrés laboral, sino también a mejorar el desempeño y la satisfacción de los empleados, contribuyendo así a un mejor funcionamiento de la institución.

Se recomienda a la Gerencia General Municipal de la provincia de Yungay adoptar prácticas que incluyan técnicas de relajación y la implementación de pausas activas, con el fin de disminuir el agotamiento emocional causado por el estrés en los empleados de la institución. Estas iniciativas pueden facilitar un entorno laboral más saludable, promoviendo el bienestar mental y físico de los trabajadores. La práctica de técnicas de relajación, como la meditación o ejercicios de respiración, junto con pausas regulares para la actividad física, puede contribuir a mejorar la concentración, la motivación y, en última instancia, el desempeño laboral de los empleados.

Para mejorar la realización personal de los trabajadores municipales de la provincia estudiada, se sugiere que la Subgerencia de RRHH organice talleres destinados a reforzar la comprensión de la visión y misión de la institución. Estos talleres pueden ayudar a los empleados a conectar su trabajo diario con los objetivos institucionales, promoviendo un sentido de pertenencia y propósito. Además, se recomienda que se incluyan sesiones para establecer metas personales y profesionales, lo que permitirá a los trabajadores visualizar su desarrollo dentro de la institución y fomentar su motivación y compromiso. Esta estrategia puede resultar en un mayor bienestar emocional y un desempeño laboral más

satisfactorio.

Se sugiere a la Gerencia General municipal de la Provincial Yungay implementar terapias de comunicación entre los empleados, especialmente en aquellas áreas donde se registren altos niveles de estrés laboral. Esta medida tiene como objetivo contrarrestar la despersonalización de los servidores públicos, fomentando un ambiente laboral más cohesionado y empático. Las sesiones de comunicación pueden incluir dinámicas de grupo, talleres de escucha activa y actividades que promuevan la confianza entre los compañeros. Al mejorar la comunicación, se espera que los trabajadores se sientan más valorados y conectados con sus colegas, lo que podría reducir la sensación de despersonalización y mejorar el bienestar general en el entorno laboral.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, por haberme inculcado los valores necesarios para no rendirme en ningún momento de mi vida y al realizar esta investigación, para ustedes este trabajo con mucho aprecio e infinito agradecimiento. En segundo lugar, quiero agradecer a mis profesores y mi asesor, por brindarme los conocimientos necesarios para culminar exitosamente mi tesis. Y por último a la Universidad San Pedro por darme la oportunidad de estudiar y así poder obtener mi título profesional.

Referencias bibliográficas

- Amesquita, B., Huaroc, M. y Villaverde, Y. (2023). Nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el área de central de esterilización del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2023. Universidad Nacional del Callao, Callao. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8495/TESIS-ESPC.-AMESQUITA-HUAROC-VILLAVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ancalle, M., Pariona, E. y Simeón, A. (2023). Estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del HRDCQ Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2023. Universidad Nacional de Callao, Callao.

- Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8511/TESIS%20-%20ANCALLE-PARIONA-SIMEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, D. y Marcelo, A. (2023). Estrés laboral y desempeño en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Cajamarca, 2023. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34858/Tesis%20Diana%20%26%20Ana%20Melva_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atencio, J., Lara, M. y Vilca, M. (2023). Asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank - Lima, 2022. Universidad Continental, Huancayo. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13604/3/IV_FC_S_502_TE_Atencio_Lara_Vilca_2023.pdf
- Cabezas, G. (2023). El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10359/1/Cabezas%20Lucio%2C%20G%20%282023%29%20El%20estr%C3%A9s%20laboral%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20personal%20de%20salud.%20caso%20de%20estudio%20en%20un%20hospital%20de%20segundo%20nivel.%20%28Tesis%20de%20Posgrado%29%20Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%20%2C%20Riobamba%2C%20Ecuador..pdf>
- Cabrera, K. (2023). Estrés laboral y desempeño en agentes de seguridad de una empresa privada, Piura 2023. Universidad César Vallejo, Trujillo. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118099/Cabrera_JKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEUPE. (2021). ¿Qué es la calidad de un servicio? Recuperado de
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Contreras, T. (2020). Estrés y Desempeño Laboral en la Distribuidora Droguería

- “Ahorrofarma SCRL” de Huancayo 2019. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2553/T037_DN_I_T72757987.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, M. y Ramos, D. (2023). Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad, Lima 2023. Universidad César Vallejo, Lima. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/139198/Cubas_FMGLM-Ramos_LDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chicaiza, J. (2023). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del Colegio Técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023. Universidad Politécnica Salesiana, Quito. Ecuador. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24205/1/TTQ971.pdf>
- Chumbes, N. (2022). Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, región Ayacucho – 2022. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/44b836a2-9cac-456b-8ff2-12d5fd36b33f/content>
- Díaz, B. y Hurtado, P. (2023). Estrés y desempeño laboral en el personal asistencial grupo del sur Moquegua, año 2023. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2335/BiancaPatricia_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echevarría, F. y Nava, E. (2023). Nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de salud público Los Olivos, 2023. Universidad Privada del Norte, Lima. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34121/Echevarria%20Luyo%20Fiorella%20Margarita%20-%20Nava%20Bello%20Edson%20Esau.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Estevez, A. (2019). Significado de desempeño. Recuperado de:
<https://significado.com/desempeno/>
- Fundación CANFRANC. (2021). Responsabilidad: tuyo, mío, nuestro. Recuperado de:
<https://www.fundacioncanfranc.org/wp-content/uploads/2012/03/PDF-tema-10-RESPONSABILIDAD.pdf>
- Huamán, G. (2018). Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de Producción, Moquegua, 2016. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f343972b-6e8c-43b1-9312-4f1f9f6feabb/content>
- Huamán, R. (2018). Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del personal de Enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chíncha 2018. Perú, 2018.
 Recuperado de:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Huo, M. & Jiang, Z. (2023). Work – life conflict and job performance: The mediating role of employee wellbeing and the moderating role of trait extraversion. *Personality and Individual Differences*, 205, 112109. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112109>
- Juaneda, E. y González, L. (s.f.). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Recuperado de:
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965.pdf>
- Labaran, R., Johnson, S. & Johnson, D. (2023). The association of stress and work hours with sleep duration and insomnia symptoms among US - born and Foreign-born Black adults. *Sleep Health*, 9(1), 56-63. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1016/j.sleh.2022.09.011>
- Macedo, G. (2018). Estrés mayor como problema de salud pública. Perú. Recuperado de:

<https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20181113/estres-mayor-problemasalud-publica>

- Milla, G. (2023). Estrés y su relación con el desempeño laboral en estudiantes de enfermería del IX ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener-2023. Universidad Norbert Wiener, Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10053/T061_72187993_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, A. y García, A. (2023). Estrés y rendimiento laboral en los trabajadores del área de producción en la empresa Hagroy Electronic, Lima. Rev. Horizonte Empresarial. Julio - diciembre 2023. Vol. 10 / N.º 2, pp. 100-111, ISSN: 2313-3414. Recuperado de: file:///D:/DESCARGAS/ESTRES_Y_RENDIMIENTO_LABORAL_EN_LOS_TRABAJADORES_D.pdf
- Muñoz, P. (2019). El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. Recuperado de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Panamericana de Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. 2016. Recuperado de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Pantoja, E. (2024). Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023. Universidad San Martín de Porres, Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13542/pantoja_bem.pdf?sequence=11&isAllowed=y

- Portocarrero, J. (2023). Estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023. Universidad Norbert Wiener, Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11123/T061_72498021_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Callao, Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Regueiro, A. (2018). Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? Universidad de Málaga. Recuperado de: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Roberts, J. & David, M. (2020). Boss phubbing, trust, job satisfaction and employee performance. *Personality and Individual Differences*, 155, 109702. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109702>
- Robbins, S. (2019). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica, PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A. Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/ComportamientoOrganizacional-Teoria-y-Practica-Stephen-Robbins-7ma-edici%C3%B3n.pdf>
- Roque, M. (2023). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro de atención primaria EsSalud, Trujillo, 2023. Universidad César Vallejo, Trujillo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124679/Roque_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Cárdenas, M. y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, vol. 9, núm. 2, pp. 169-182, 2023. Universidad de Concepción, Santiago. Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/html/>

- Saavedra, H. (2023). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área de negocios de la Banca PYME en el Municipio de La Paz. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Bolivia. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/33739/T-3266.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, R. (2023). El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. Universidad Continental, Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV_FH_U_501_TE_Torres_Manrique_2023.pdf
- Tisu, L., Lupșa, D., Vîrgă, D. & Rusu, A. (2020). Personality characteristics, job performance and mental health: the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 153, 109644. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109644>
- Tueros, M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC. Universidad de Lima, Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vásquez, A. y Reinaga, A. (2023). Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0389093b-ed2e-4aa9-8bef-323c5137052d/content>

Anexos y apéndice.

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (2023), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.	Es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente. Se medirá a través de las dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.	Agotamiento emocional	Agotamiento	1, 2, 3	Likert
				Trabajo con personas	4, 5, 6	Likert
				Desánimo	7, 8, 9	Likert
			Realización personal	Relaciones con personas	10, 11, 12	Likert
				Energía y clima agradable	13, 14	Likert
				Estimulación	15, 16	Likert
				Problemas emocionales	17	Likert
			Despersonalización	Trato con personas	18, 19	Likert
				Sentimiento de dureza	20, 21	Likert
				Sentimiento de culpa	22	Likert
DESEMPEÑO LABORAL	Huamán (2018), define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la	Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. Se medirá a través de las dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional.	Calidad de trabajo	Trabajo sin errores	1	Likert
				Iniciativa y orden	2, 3	Likert
				Cumplimiento de plazos	4, 5	Likert
				Cambio y capacitación	6, 7	Likert
			Responsabilidad laboral	Responsabilidad e información	8, 9	Likert
				Resolución de imprevistos	10	Likert
				Proactividad y organización	11	Likert
				Compromiso y deseo de mejora	12, 13	Likert
			Trabajo en equipo	Disposición al trabajo	14, 15	Likert
				Conocimiento de procesos	16, 17	Likert
				Colaboración	18	Likert
				Resolución de dificultades	19, 20	Likert

	organización le proporciona.		Compromiso institucional	Oportunidad de respuesta	21	Likert
				Respeto a colegas y usuarios	22, 23, 24	Likert
				Satisfacción emocional	25	Likert
				Continuidad laboral	26	Likert

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
----------	-----------	-----------	-----------	-------------

¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024?	Estrés laboral	OBJETIVO GENERAL Determinar en qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.	El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.	TIPO DE INVESTIGACIÓN Es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo.
	Desempeño laboral	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. b) Conocer cómo la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. c) Precisar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024.		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño será no experimental, ya que no se ha manipulará deliberadamente las variables, Es de corte transversal, debido a que la recolección de datos se realizará en un solo momento. POBLACIÓN Y MUESTRA La población estará conformada por los 153 trabajadores permanentes de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. La muestra probabilística estará conformada por 64 trabajadores permanentes de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables. El instrumento lo constituirá el cuestionario compuesto por (22) ítems para la variable estrés laboral y (26) ítems para la variable desempeño laboral, y se empleará como escala de medición, la escala de Likert.

ANEXO 03: CUESTIONARIO

Encuesta para proyecto de Tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro.

EDAD:

SEXO:

La presente investigación presenta el siguiente cuestionario, con el objetivo de recopilar información con respecto al tema “El estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2024”. Por lo cual requerimos de su apoyo en la participación de brindar información para el desarrollo de la relación de preguntas de manera objetiva, indicando si se encuentra de acuerdo en dicha participación. El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

Indique Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre a su percepción sobre diversos aspectos de la organización marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas ni preguntas con trampa.

Escala valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Agotamiento emocional						
1	¿Se siente emocionalmente cansado (a) por su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
2	¿Se siente vacío (a) cuando termina su jornada de trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
3	¿Se siente cansado (a) cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
4	¿Siente que trabajar todo el día con las personas le cansa?					
5	¿Siente que el trabajo que realiza en la Municipalidad Provincial de Yungay todos los días le cansa?					
6	¿Se siente frustrado por su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
7	¿Siente que dedica demasiado tiempo a su trabajo laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
8	¿Siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
9	¿Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
Dimensión 2: Realización personal						
10	¿Siente que puede entablar relaciones de amistad con los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?					

11	¿Siente que trata con mucha eficacia los problemas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
12	¿Siente que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
13	¿Se siente con mucha energía al realizar su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
14	¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
15	¿Se siente estimulado (a) después de haber trabajado con los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
16	¿Cree que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
17	¿Siente que, en su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					
Dimensión 3: Despersonalización						
18	¿Siente que trata a algunos usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay como si fueran objetos?					
19	¿Siente que se ha vuelto más duro (a) con las personas en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
20	¿Le preocupa que su trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay le esté endureciendo emocionalmente?					
21	¿Siente que realmente no le importa lo que les ocurra a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
22	¿Le parece que los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay le culpan por sus problemas?					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad de trabajo						
1	¿Realiza su trabajo sin errores en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
2	¿En el trabajo de la Municipalidad Provincial de Yungay demuestra iniciativas en la realización de actividades?					
3	¿Realiza su desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay de forma ordenada?					
4	¿Realiza sus trabajos en los tiempos establecidos en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
5	¿Realiza su desempeño laboral de forma metódica en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
6	¿Se muestra atento (a) al cambio, implementando nuevas tecnologías de trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
7	¿Muestra interés por la capacitación, para luego aplicar los nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
Dimensión 2: Responsabilidad laboral						
8	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones en la Municipalidad Provincial de Yungay, demostrando compromiso y deseo de mejorar?					
9	¿Mantiene informado al jefe inmediato de los problemas y progresos en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
10	¿Resuelve oportunamente los imprevistos que se le presenta al interior de la Municipalidad Provincial de Yungay?					

11	¿Demuestra ser proactivo y organizado en su trabajo que desempeña en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
12	¿Reacciona de forma calmada frente a dificultades en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
13	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
Dimensión 3: Trabajo en equipo						
14	¿Genera identificación de las personas con los principios, valores e intereses de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
15	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores?					
16	¿Aporta con ideas para mejorar procesos de trabajos dentro de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
17	¿Conoce la Misión y Visión de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
18	¿Colabora con otros armoniosamente en la Municipalidad Provincial de Yungay sin discriminación de raza, origen, sexo, edad o minusvalía?					
19	¿Resuelve las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
20	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
Dimensión 4: Compromiso institucional						
21	¿Responde manera clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
22	¿Demuestra respeto hacia los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Yungay?					
23	¿Demuestra respeto hacia sus superiores que tiene en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
24	¿Demuestra respeto hacia sus colegas de trabajo de la Municipalidad Provincial de Yungay?					
25	¿Siente una satisfacción emocional en el desarrollo de sus actividades en la Municipalidad Provincial de Yungay?					
26	¿Desea continuar laborando de manera permanente en la Municipalidad Provincial de Yungay?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**

**DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
ANEXO 04: VALIDEZ**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carlos Alberto Acosta Zárate
Fecha: 22/06/2024 Especialidad: Economista
Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
Autor del instrumento: Shary Madelane Allca Velásquez
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY,
2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	90	57

Sumatoria Total	179
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0,90

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\begin{array}{|c|} \hline 179 \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline 0.90 \\ \hline \end{array}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

CARLOS ALBERTO ACOSTA ZÁRATE
MBA Econ. Administración de
Empresas y Negocios
DNI 43260750



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**

DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 05: VALIDEZ

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Roberto Carlos Torres Carrillo
Fecha: 22/06/2024 Especialidad: Estadística
Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
Autor del instrumento: Shary Madelane Allca Velásquez
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY,
2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		

Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				32	86	57
Sumatoria Total		175				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,88				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\begin{array}{|c|} \hline 175 \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline 0.88 \\ \hline \end{array}$$



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**

DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
Doctor en Estadística
DNI 32954472

ANEXO 06: VALIDEZ

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Shary Madelane Allca Velásquez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY,
2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				48	69	57
Sumatoria Total		174				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,87				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

174	≡	0.87
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

24	5
25	5
26	5
27	5
28	5
29	5
30	5
31	4
32	4
33	4
34	5
35	5
36	5
37	5
38	5
39	5
40	5
41	4
42	5
43	4
44	5
45	5
46	5
47	5

[illegible]

[illegible]

ANEXO 08: BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE (DESEMPEÑO LABORAL)

Suj etos	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Íte m 10	Íte m 11	Íte m 12	Íte m 13	Íte m 14	Íte m 15	Íte m 16	Íte m 17	Íte m 18	Íte m 19	Íte m 20	Íte m 21	Íte m 22	Íte m 23	Íte m 24	Íte m 25	Íte m 26
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
10	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4

22

5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5

23	5
24	5
25	5
26	5
27	5
28	5
29	5
30	5
31	4
32	5
33	5
34	5
35	5
36	5
37	5
38	5
39	5
40	5
41	5
42	5
43	5
44	5
45	5
46	5

[illegible]

[illegible]

ANEXO N° 09: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH

Variable N° 1: Estrés laboral Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,9434	22

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Estrés laboral, se logra una fiabilidad del 94,34%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber: **Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

ANEXO N° 10: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH

Variable N° 2: Desempeño laboral Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,9378	26

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Desempeño laboral, se logra una fiabilidad del 93,78%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber: **Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%	29%	%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	13%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ujcm.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.usanpedro.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.unac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

9	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1 %

32	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Autónoma de Ciudad Juárez Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	1library.co Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

1. Datos académicos			
1.1. Facultad			
CIENCIAS DE LA SALUD			
1.2. Programa de Estudio			
OBSTETRICIA			
1.3. Grado Académico Título Profesional			
Bachiller	Título profesional	☒	Título de segunda especialidad
	Maestría		Doctorado
1.4. Título del trabajo conducente a grado o título			
Funcionalidad Familiar y Comportamiento Sexual de Riesgo en Adolescentes de una Institución Educativa Particular, Nuevo Chimbote – 2025			
1.5. Tipo de trabajo conducente a grado o título			
Tesis	☒	Trabajo de suficiencia profesional	Trabajo académico
			Trabajo de investigación
2. Datos de autoría			
2.1. Autor 1		2.2. Autor 2	
Apellidos y nombres		Apellidos y nombres	
Manrique Cano, Geraldine Lucero			
a. Correo electrónico		b. Correo electrónico	
luceromanriquecano@gmail.com			
c. DNI		c. DNI	
741230126			
			
Firma		Huella digital	
3. Tipo de acceso al documento (marca una opción con una "X")			
Acceso Abierto o Público ¹ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	☒	Acceso Cerrado (info:eu-repo/semantics/closedAccess)	
Acceso Restringido ⁴ (*) (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess)		Acceso Embargado (***) (máximo 24 meses) (info:eu-repo/semantics/embargoedAccess)	
(*) Sustenta motivo			
(**) Fecha de liberación de embargo			
Día: 14 Mes: 04 Año: 2026			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento⁶.

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	14	04	2026

Importante:

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 005-2014-11-0120-02, Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 4.2.
- Ley N° 30305, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (D.L. 588-2015-P.M.).
- Señalador el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. No se pierden los derechos de autor y propiedad intelectual de acuerdo con el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor deje la obra o opaco, o simplemente se publique, los datos de autor, preserva de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2014-12-01-01711-0-01 C. (Numeración 52 y 67) que norman el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las Licencias Creative Commons (CC) son una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los usuarios un conjunto de licencias flexibles y herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga crédito por su obra.
- Según artículo 22.2, derogado 17º del Reglamento de Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales (RNTAT) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales, procediendo al uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente rescatados por el Repositorio Digital (RDAT), e incluido al Repositorio AUCAT".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 27444, art. 31, inciso 32.3)