

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos
de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia
de Manu 2024”**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Bach. RAYMUNDO CHULLA,
Patricia Xiomara

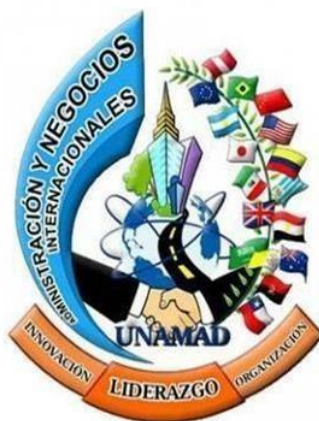
ASESOR:

Mgt. RIVERA MAMANI Freddy
Abel

Puerto Maldonado, agosto del 2026

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos
de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia
de Manu 2024”**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Bach. RAYMUNDO CHULLA,
Patricia Xiomara

ASESOR:

Mgt. RIVERA MAMANI Freddy
Abel

Puerto Maldonado, agosto del 2026

RST-RI_Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la
Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	11%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	8%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Condori Onofre, Marco Enrique. "Administración y tratamiento de los residuos sólidos urbanos en tiempos de COVID – 19, en la región Puno, periodos 2019 - 2020", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	1%
	Publicación	
5	repositorio.unaj.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Filial Quillabamba	1%
	Trabajo del estudiante	
7	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
8	Celeste María Soledad Chávez. "EL SÍNDROME DE Burnout EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA", Revista Científica Multidimensional Magna Sapientia, 2024	1%
	Publicación	
9	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO	1%
	Trabajo del estudiante	
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
11	repositorio.ucsg.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas
Excluir bibliografía

Activo
Activo

Excluir coincidencias

< 1%

DEDICATORIA

A Dios, por darme la bendición, fuerza, salud y perseverancia para culminar este logro académico.

A mis queridos padres: Aydee Chulla Hermoza y Luis Alberto Raymundo Navarro, les agradezco profundamente por su amor incondicional y su apoyo constante.

A mis cinco increíbles hermanos: Felicita, Luis, Salvador, Jhonny y Jairo, quienes son mi motor y motivo para lograr un triunfo más en la vida.

Patricia Xiomara Raymundo Chulla

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por ser mi apoyo incondicional durante los cinco años de estudios universitarios.

A la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por ser la institución que me dio la oportunidad de crecer académica y profesionalmente.

A los Docentes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por sus enseñanzas brindadas a lo largo de estos 5 años de estudios universitarios. Gracias por creer en mí y sé que lo aprendido jamás lo olvidare.

A mi Asesor, Mgt. Freddy Abel Rivera Mamani, mi más sincero agradecimiento por la valiosa orientación y apoyo que me brindó durante todo el proceso de elaboración de mi proyecto de tesis. El éxito de mi trabajo no habría sido posible sin su ayuda y dedicación.

Al Mgt. Jerónimo Miguel Cotohuanca Suyo, alcalde de la “Municipalidad Distrital de Madre de Dios”, por habernos brindado las facilidades para poder realizar esta investigación en su prestigiosa institución que dirige.

Patricia Xiomara Raymundo Chulla

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, presento ante ustedes el Proyecto de Tesis intitulada: “Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024”, para optar al título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Asimismo, aprovecho la oportunidad para agradecer a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a todos los docentes de los cuales tuve la oportunidad de aprender sus conocimientos impartidos, a nuestro asesor y a nuestros compañeros exestudiantes, que han contribuido directa o indirectamente con el presente trabajo de investigación.

INTRODUCCION

El estrés laboral se manifiesta cuando en el entorno de trabajo existe una presión excesiva que supera lo habitual. Generalmente surge por el desajuste entre las demandas del puesto y la capacidad, recursos o habilidades con que cuenta la persona para afrontarlas de manera eficaz. No obstante, en algunas situaciones también puede estar relacionado con circunstancias externas que no dependen directamente del trabajador. Sus manifestaciones abarcan desde alteraciones leves en el estado de ánimo hasta cuadros depresivos más severos, acompañados casi siempre de cansancio físico y sensación de debilidad.

Este fenómeno se reconoce como un riesgo que afecta el equilibrio psicológico del individuo, ya que provoca reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales frente a exigencias laborales que sobrepasan las herramientas personales y organizacionales disponibles. Dicha situación conlleva pérdida de control y repercusiones negativas sobre la salud de los empleados. Por ello, el estrés laboral se clasifica como un factor de riesgo psicosocial relevante en los sistemas de gestión del riesgo, debido tanto a sus consecuencias en la salud mental de los asalariados como en la productividad y desempeño dentro de la organización.

Hasta cierto punto sentir estrés es normal y puede contribuir a enfrentar desafíos diarios; sin embargo, cuando este malestar se prolonga por mucho tiempo puede derivar en insomnio, depresión o hipertensión. Por eso, es importante evitar que el estrés se haga frecuente y se apodere de nuestro día a día.

La investigación consta de tres capítulos divididos de la siguiente manera:

El Capítulo I: Desarrolla el planteamiento del problema

El Capítulo II: Aborda el Marco teórico que es sustento de la investigación, además de los antecedentes de estudios.

El Capítulo III: Se explica la metodología empleada, y el respectivo análisis siguiendo las pautas estadísticas.

Resumen

El estudio de investigación lleva por título: “Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024”, el objetivo general fue examinar entre las variables de estudio.

Es de tipo básica, de acuerdo al enfoque se cataloga como cuantitativo, adoptó un diseño no experimental, transeccional y en referencia al alcance fue relacional, respecto a la población y muestra estuvo compuesta por 48 servidores a los cuales se les administró una encuesta e instrumento denominado “Estrés laboral y Desempeño laboral”, integrada por cinco categorías y 28 interrogantes, que contaron con la validación por la técnica juicio de expertos dando una validez y concordancia “Muy Bueno”, y una confiabilidad de α “0,962”, los resultados fueron en un 93.8% los empleados manifestaron su percepción en un grados medio al Estrés laboral y para el Desempeño laboral el 52.1% lo percibe en un grado medio, en ese entender se concluye que se presenta una relación significativa alta entre las variables estudiadas, arrojando un ratio de correlación RS 0.89, $p < 0.05$.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, agotamiento emocional, baja realización personal, despersonalización.

Abstract

The research study is entitled: 'Job Stress and Job Performance of Administrative Workers of the District Municipality of Madre de Dios - Boca Colorado - Province of Manu 2024', the general objective was to analyse the relationship between job stress and job performance in the District Municipality of Madre de Dios - Boca Colorado - Province of Manu.

The research is of basic type, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and relational scope, with a population and sample of 48 workers to whom a survey was applied with an instrument 'job stress and job performance', of five categories and 28 items, which were validated by expert judgment giving a validity and concordance 'Very Good', and a reliability of Cronbach alpha '0.962', whose results were 93. The results were 93.8% of the workers expressed a medium level of job stress and 52.1% for job performance. It is also concluded that there is a high significant relationship between the study variables job performance and job performance, with a correlation coefficient of RS 0.89, $p < 0.05$.

Key words: job stress, job performance, emotional exhaustion, low self-fulfilment, depersonalisation.

ÍNDICE

	Pag.
PRESENTACIÓN.	
INTRODUCCIÓN.	
RESUMEN.	
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Variables	4
1.4.1 Variable 1: Estrés Laboral	4
1.4.2 Variable 2: Desempeño Laboral	4
1.5 Operacionalización de las variables	6
1.6 Hipótesis	8
1.7 Justificación	8
1.8 Consideraciones éticas	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de estudio	10

2.1.1 Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.1.2. Antecedentes Locales	18
2.2 Marco teórico	18
2.2.1 Estrés Laboral	18
2.2.2 Dimensiones del Estrés Laboral	19
2.2.3 Características del Estrés Laboral	19
2.2.4 Fases del Estrés Laboral	21
2.2.5 Principales estresores psicosociales	22
2.2.6 Consecuencias del Estrés Laboral	23
2.2.7 Desempeño laboral	24
2.2.8 Dimensiones del Desempeño laboral	24
2.2.9 Factores que influyen en el desempeño laboral	26
2.2.10 Importancia del desempeño laboral en salud	26
2.3 Definición de términos	27
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	33
3.1 Tipo de estudio	33
3.2 Diseño de estudio	34
3.3 Población y muestra	35
3.3.1 Población	35
3.3.2 Muestra	35
3.4 Métodos y técnicas	35
3.5 Tratamiento de los datos	36

CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	37
4.2 Resultados descriptivos	39
4.3 Resultado Diferencial	43
CONCLUSIONES	48
SUGERENCIAS	49
Referencias Bibliográficas	51
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumento	
Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudios	
Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento	
Anexo 6. Ficha de validación consentimiento informado	
Anexo 7. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	6
Tabla 2: población	35
Tabla 3: Estadística de fiabilidad	37
Tabla 4: Validación del instrumento	38
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral.....	40
Tabla 6: Distribución de la variable Estrés Laboral por dimensiones.....	41
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral.....	42
Tabla 8: Distribución de la variable desempeño Laboral.....	43
Tabla 9: Prueba de Kolmogorov -Smirnov	44
Tabla 10: Correlación entre las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral....	45
Tabla 11: Correlación entre el Agotamiento emocional y Desempeño Laboral..	46
Tabla 12: Correlación entre la Baja realización personal y Desempeño Laboral....	47
Tabla 13: Correlación entre la Despersonalización y Desempeño Laboral.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral.....	6
Figura 2: Distribución de la variable Estrés Laboral por dimensiones.....	36
Figura 3: Distribución de la variable Desempeño Laboral.....	37
Figura 4: Distribución de la variable Desempeño Laboral por dimensiones.....	38

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del Problema

Al referirnos al estrés laboral, se hace referencia a una respuesta cerebral y corporal frente a una situación que se considera amenazante para una persona y que tiene su origen en circunstancias del ámbito personal, académico o laboral (Pujadas Sánchez et al., 2020). Estas circunstancias en el ámbito personal y laboral pueden influir en los resultados de la persona en cuanto al cumplimiento en el trabajo y la familia. Se considera al estrés como uno de los principales problemas actuales en la población mundial, de acuerdo con lo expresado por la Organización Mundial de la Salud (Valdez et al., 2022).

El estrés laboral es considerado como respuesta de la interacción entre el trabajador, clima laboral y percepción negativa del sujeto ante situaciones vistas como amenazantes, propias del trabajo, que atenta contra el bienestar biopsicosocial. Por tanto, constituye un conjunto de preocupaciones, inquietudes e intranquilidad que vivencia el empleado a causa de exigencias altas del trabajo, inseguridad laboral y la capacidad para afrontar las demandas o exigencias propias de su ocupación (Cruz et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud en el 2019 estimó que alrededor del 15% de adultos en capacidad de trabajar presentaron un trastorno mental. Además, considera que cada año hay pérdidas de 12000 millones de días de trabajo a causa de la depresión y ansiedad y una pérdida de productividad de 1 billón de

dólares por año (OMS, 2022). En Latinoamérica, se estima que los países con mayor presencia de estrés laboral son Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%). En cambio, quienes indican menor prevalencia son Perú (29%) y Colombia (26%), acorde al estudio de Mejía et al. (2019).

En el caso peruano, Arteaga (2018) sostiene que las jornadas extensas, la sobrecarga de tareas, las presiones económicas y, en particular, el sedentarismo, son factores que desencadenan estrés en más del 70 % de los trabajadores. Asimismo, los estudios indican que el 29 % de quienes padecen o han padecido estrés laboral no sabe qué medidas adoptar y que el 89 % considera que sus empresas no implementan acciones para afrontarlo ni priorizan la salud y el bienestar del personal. En la misma línea, Rojas (2018) estima que aproximadamente el 60 % de los peruanos sufre estrés y que el 70 % de los colaboradores lo padece en el ámbito laboral. Entre las causas más habituales figuran los conflictos interpersonales en los centros de trabajo y la falta de reciprocidad entre sus miembros.

La prevención del estrés conlleva beneficios económicos, ya que supone una mejora en la productividad. El estrés laboral supone costes, como las bajas o posibles accidentes. Además, establecer sistemas de gestión del estrés mejora el clima de la empresa. El estrés y todas las consecuencias que acarrea, están muy presentes hoy día en nuestra sociedad. El trabajo es uno de los factores que más pueden afectar negativamente a la vida de una persona. La implantación de sistemas de gestión del estrés para empleados beneficia a la empresa en su conjunto, ya que mejora la salud de los trabajadores, así como el ambiente laboral y la productividad (Stimulus, 2022).

En la Municipalidad distrital de Madre de Dios - Boca colorado - Provincia de Manu, se ha podido percibir en su personal administrativo reacciones que expresan características propias del estrés laboral como: agotamiento emocional, que se refleja en la fatiga excesiva del personal y asilamiento social; baja

realización personal que se traduce en autoevaluación negativa de sí mismos y un autoconcepto negativo; finalmente despersonalización que conlleva a la pérdida de motivación hacia el trabajo y una actitud negativa hacia los demás. Es por ello que surge la interrogante ¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios – Boca Colorado del Provincia de Manu 2024?

¿Existe relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024?

¿Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Establecer la relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Describir la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

1.4 Variables

1.4.1 Variable de estudio 1: Estrés laboral

Es el condicionamiento presente en el sujeto y que es causado por la propia organización del trabajo, su modelo de actividades, las relaciones entre colaboradores; y se presenta cuando la exigencia laboral es superior a las competencias del sujeto (OIT, 2016).

1.4.2 Variable de estudio 2: Desempeño laboral

Para Estévez (2019), el desempeño es la manifestación de la dedicación, la capacidad y el esfuerzo —tanto individuales como colectivos—. Al poder medirse, permite monitorear y evaluar lo realizado, ya sea en términos favorables o 5

desfavorables, y con ello abrir vías para implementar mejoras e identificar problemas que estén afectando o restringiendo el rendimiento.

1.5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés laboral Cristóbal (2019) refiere que desde el punto de vista laboral: es la respuesta fisiológica, psíquica y comportamiento de una persona que pretende conectarse y adaptarse a las exigencias del interior y exterior. Ocurre como consecuencia de un desequilibrio por intermedio de los individuos, las actividades laborales y las corporaciones.	El análisis de la variable se efectuó a través de un instrumento dirigido a los servidores de la comuna de Madre de Dios - Boca Colorado, a través de la cual se pudo realizar un diagnóstico de las dimensiones del Estrés.	Agotamiento emocional La persona tiene la experiencia subjetiva de no poder dar más de sí en el ámbito afectivo. De esta manera, se produce un agotamiento de los recursos emocionales por contacto directo y continuo con personas receptoras de sus servicios (Cerviño, 2023).	• Dificultad para concentrarse • Fatiga excesiva • Dolores y molestias físicas • Aislamiento social	1, 2, 3, 4
		Baja realización personal Tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo, acompañado de sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral. Implica baja autoestima profesional que se manifiesta a través de sentimientos de descontento con uno/a mismo/a y con el desempeño de la tarea (Cerviño, 2023).	• Autoconfianza • Autoconcepto • Autoevaluación • Conciencia de logro	5, 6, 7, 8
		Despersonalización endurecimiento afectivo que conlleva actitudes negativas e insensibles hacia las personas receptoras del servicio prestado. Se puede observar a través del trato hostil, deshumanizado, distante o indiferente (Cerviño, 2023).	• Pérdida de la motivación hacia el trabajo • Actitud negativa hacia los demás • Desapego hacia otras personas • Insensibilidad	9, 10, 11, 12
Desempeño laboral Según Rodríguez y Lechuga (2019) define el desempeño laboral como el rendimiento o la actuación que	De igual manera el análisis se ejecutó por medio de un listado de preguntas a los servidores del Municipio de Madre de Dios -	Eficacia La eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar un objetivo o producir resultados deseados de manera	• Efectiva • Recursos • Resultados • Calidad	13, 14, 15, 16

muestra cada trabajador en su puesto laboral, en consideración y en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, así como, en especial, en consideración a su contribución a la organización	Boca Colorado, consecuentemente se pudo efectuar un diagnóstico de las dimensiones del Desempeño Laboral.	exitosa. (Ojeda, 2023).		
		Eficiencia: Es la medida de cuántos recursos se utilizan para alcanzar un objetivo específico de la manera más efectiva y económica posible (Adrianzén et al., 2022).	• Optimización de recursos • Maximizar la productividad • Decisiones • Gestión	17, 18, 19, 20
		Productividad: Es la medida de la eficiencia con la que se utilizan el tiempo, los recursos y el esfuerzo para generar resultados (Cespedes, 2020).	• Tiempo • Esfuerzo • Producir • Rentabilidad	21, 22, 23, 24
		Trabajo en Equipo: Es la colaboración armoniosa y coordinada de un grupo de individuos con el objetivo de alcanzar metas comunes de manera más efectiva que si trabajaran de manera individual. (Forero, 2019).	• Colaboración • Coordinación • Habilidades • Conocimiento	25, 26, 27, 28

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Existe relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

1.7 Justificación

Justificación práctica

Esta investigación se realizó, con la finalidad de determinar los niveles de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Madre de Dios Provincia de Manu. La investigación presentó sugerencias frente a revelaciones y dificultades en referencia al estrés y desempeño laboral y sus dimensiones en la Municipalidad, convirtiéndose así en un referente para la organización.

Justificación teórica

Los resultados de la investigación contribuyen como conocimiento inédito a la ciencia administrativa, pues de esta manera se profundizó en el conocimiento existente y a su vez sirve de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención y control del estrés laboral que se presentan en el trabajo, así mismo, se obtuvo valiosa información que permitió complementar el conocimiento del estrés laboral desde el ámbito de la ciencia administrativa.

Justificación metodológica

En la presente investigación se empleó un instrumento de recolección de datos representado por un cuestionario, estadísticos descriptivos y pruebas estadísticas quedando como referentes para futuras investigaciones; para el procesamiento de la información se aplicó el software estadístico SPSS, V. 24 y así determinar cuantitativamente la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad.

1.8 Consideraciones éticas

La investigación se fundamenta en principios éticos con el propósito de garantizar su calidad y objetividad del trabajo, se garantizó que en la presente investigación se planteó criterios de privacidad, confidencialidad y consentimiento informado, del mismo modo se solicitó la autorización a los trabajadores administrativos que participaron en la misma.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Claros y Fandiño (2022) en el estudio: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA.; plantean como propósito verificar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas SA. Tiene como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores y la forma en que esta influye en la ejecución de las labores y el resultado en la consecución de los objetivos corporativos. El método de estudio empleado fue el de paradigma empírico-analítico cuantitativo. Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron: el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de la República de Colombia y el resultado de la última evaluación de desempeño aplicada en la empresa, diseñada a través de la herramienta Google Forms, y consistía en valorar un conjunto de 16 factores, con un consentimiento que permite evaluar preguntas cerradas con única opción de respuesta. Se tomó en cuenta toda la población (a excepción del Gerente General), compuesta por 29 hombres (73 %) y 11 mujeres (27 %). Los cargos ocupados por los encuestados se agrupaban así: 77.5 % personal operativo, 12.5 % cargos de Jefatura y el 10% personal administrativo. Los resultados obtenidos reflejan que no existe una relación significativa entre ambas variables de estudio por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Según los hallazgos los empleados no se ven afectados por el estrés en la realización de sus actividades, no obstante, es

importante ratificar este resultado, para ello se recomienda realizar estudios posteriores sobre las variables analizadas. Claros y Fandiño (2022), en el estudio: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales S.A., plantean como propósito verificar si el estrés incide en el rendimiento de los colaboradores de Silplas S.A. Buscan, por un lado, identificar el nivel de estrés de la plantilla y, por otro, determinar cómo dicho factor repercute en la realización de las actividades y obtención de fines corporativos. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de corte empírico-analítico. Como instrumentos, se emplearon el cuestionario del conjunto de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social de Colombia para medir el estrés y la examinación final de rendimiento de la firma, elaborada en Google Forms, que valoraba 16 factores mediante preguntas cerradas de opción única. La población considerada —salvo el gerente general— estuvo integrada por 29 varones (73 %) y 11 damas (27 %); por cargos, 77,5 % correspondía a personal operativo, 12,5 % a jefaturas y 10 % a administrativos. Los resultados indican que no subsiste vinculación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, por lo que se aceptó la H_0 . Aunque los resultados sugieren que el estrés no afecta la realización de las actividades, se recomienda efectuar estudios posteriores para corroborar estas conclusiones.

Por otro lado Dueñas (2020) en su investigación: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes; señala que el estrés laboral constituye un fenómeno multifactorial que genera consecuencias adversas, impactando tanto el rendimiento profesional de los empleados como su estado de salud integral y calidad de vida, particularmente en aquellos profesionales vinculados al ámbito sanitario. Considerando esta problemática, se ejecutó un estudio investigativo dirigido a examinar la correlación existente entre la tensión ocupacional y el rendimiento del equipo médico en el Hospital Natalia Huerta de Niemes. La metodología implementada siguió un paradigma cuantitativo con aproximación deductiva y carácter descriptivo-correlacional. Para la obtención de información se utilizaron dos

instrumentos de medición que evaluaron tanto los índices de tensión laboral como el desempeño profesional en una muestra de 76 trabajadores de dicha institución sanitaria. Los hallazgos revelaron que las tensiones ocupacionales emergen principalmente de elementos como carencias motivacionales, inequidad salarial, ausencia de reconocimiento profesional y exceso de responsabilidades laborales, provocando una disminución en el rendimiento y eficiencia del trabajo, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de los pacientes. Como respuesta a estos resultados, se diseñó una iniciativa orientada a mitigar y prevenir estos niveles de tensión mediante la implementación de un programa integral que incluye formación especializada, estrategias motivacionales y técnicas de atención plena, con una inversión económica total de \$1,139.00.

A su vez Yáguar (2019) en la investigación: El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal del Centro de Salud de primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil; cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud, la metodología a emplear en esta investigación fue basada en un estudio cualitativo-cuantitativo. La muestra fue probabilista, estratificada de 116 trabajadores de salud. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un Bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$), siendo $r = - 0.02$. Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación inversa, en consecuencia, estadísticamente no es significativa con el desempeño profesional de salud.

Rojas y Arteaga (2021) en su investigación: Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A; el objetivo principal consistió en establecer la correlación existente entre la tensión ocupacional y el rendimiento profesional en Avicarnes de Venezuela, C.A., fundamentándose en investigaciones previas desarrolladas por autores como Velázquez et al. (2008), Robbins y Judge (2013),

Leal (2018), y otros referentes del área. El estudio adoptó un carácter descriptivo-correlacional mediante un diseño no experimental de corte transversal y modalidad de campo, utilizando la encuesta como técnica para el recojo de información. Se elaboraron dos instrumentos de medición estructurados como cuestionarios dicotómicos con alternativas de respuesta cerradas. La validación del contenido se realizó a través de la evaluación de especialistas, mientras que la confiabilidad se determinó aplicando el método Kuder Richardson. El procesamiento de datos se ejecutó mediante estadística descriptiva, presentando los resultados a través de gráficos de barras con frecuencias relativas. Los hallazgos obtenidos, fundamentados en el R de Pearson que arrojó un valor de 0,86, permitieron establecer que existe una asociación sólida y directa entre ambas variables analizadas en el contexto empresarial, evidenciando que las variaciones en los niveles de tensión laboral inciden proporcionalmente en el rendimiento del personal. Consecuentemente, se sugirió optimizar el ambiente organizacional, redistribuir las tareas operacionales conforme al manual de procedimientos establecido, efectuar evaluaciones periódicas de los índices de estrés, desarrollar un sistema de incentivos y, finalmente, analizar normativas que faciliten mejores compensaciones económicas para colaboradores con rendimiento superior.

Así también Soriano (2021), en la investigación: El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo; indica que el talento humano constituye un elemento fundamental en los procesos organizacionales. En la Universidad Península de Santa Elena (UPSE), la Unidad Administrativa de Talento Humano ha desarrollado un análisis socioeconómico del personal; sin embargo, actualmente carece de una descripción específica de sus categorías de especialistas basada en riesgos psicosociales, encontrándose este paper en fase de elaboración. La finalidad de esta investigación consistió en aportar a la creación de patrones de riesgos psicosociales y de salud desde la óptica del rendimiento laboral. Se implementó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) como herramienta primordial para evaluar la tensión ocupacional del

equipo administrativo. Este instrumento mide el agotamiento profesional, incluyendo la frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout, siendo reconocido como test estándar para contextos laborales. La investigación se enfocó en determinar la confiabilidad de las respuestas mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Se obtuvieron 78 respuestas, representando el 40,6% de la población total, porcentaje considerado apropiado por Sampieri et al. (2010) para cuestionarios digitales. Las respuestas no alcanzaron el tamaño muestral proyectado, pese a tres envíos del instrumento.

Los hallazgos permiten concluir que no se evidencia la existencia de estrés laboral en los servidores administrativos de la UPSE. El análisis de las dimensiones del Síndrome de Burnout confirma niveles reducidos de fatiga emocional y disociación en la muestra analizada.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

De acuerdo a Salazar (2022) en su investigación: Estrés Laboral y Desempeño Laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana; señala que el estudio se propuso determinar la correlación existente entre la tensión ocupacional y el rendimiento profesional en funcionarios públicos de Lima Metropolitana. El universo poblacional comprendió 296,000 empleados del sector público, mientras que la muestra se constituyó por 171 servidores públicos de la metrópoli limeña. La investigación adoptó un paradigma cuantitativo de corte transeccional y alcance descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. Se implementaron la batería de reactivos de tensión laboral desarrollado por Cabrera y Urbiola, junto con el Instrumento de Rendimiento Laboral de CEPAL, ambos instrumentos demostraron apropiada validez y confiabilidad. Los hallazgos revelan una correlación inversa moderada y estadísticamente significativa ($r = -0.627$) ($p=0.00$). Respecto a la variable Tensión Ocupacional, prevalece el rango reducido (33.30%), el estrato intermedio se concentra en funcionarios de 26-36 años (15.80%), mientras que el nivel elevado predomina en empleados bajo legislación laboral del D. Leg. 1057 – CAS (13.50%). En relación a la segunda variable, igualmente prevalece el grado bajo (34.50%), el estrato alto se

manifiesta principalmente en colaboradores de 26-36 años (14.00%) y en empleados del D. Leg. 1057 – CAS (12.30%). Estos resultados evidencian que a mayor tensión laboral, menor es el desempeño profesional en los funcionarios públicos analizados, estableciendo una relación inversa entre ambas variables en el contexto del sector público metropolitano.

Vásquez et al. (2022) en la investigación: Estrés y Desempeño Laboral en la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022; indica que la investigación se propuso determinar la naturaleza de la relación entre tensión ocupacional y rendimiento profesional en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante 2021. El estudio adoptó una metodología aplicada con alcance descriptivo y diseño transversal correlacional, incluyendo la participación de 104 empleados municipales. Los resultados revelaron que el 53% y 47% de los funcionarios evidenciaron niveles medios y elevados de tensión laboral respectivamente. En cuanto al rendimiento profesional, el 47% mostró niveles bajos, mientras que el 27% y 26% presentaron desempeño medio y alto correspondientemente. La prueba R de Pearson estableció una asociación positiva moderada pero estadísticamente no significativa entre ambas variables estudiadas. Este hallazgo indica que la manera en que los empleados gestionan aspectos como el ambiente organizacional, la sobrecarga laboral, el sentido de pertenencia, la autorrealización profesional y la administración temporal en el cumplimiento de sus responsabilidades resulta insuficiente para generar una correlación positiva más robusta y estadísticamente relevante entre estas dimensiones. Consecuentemente, se evidencia que los mecanismos actuales de manejo del estrés y optimización del desempeño requieren fortalecimiento para alcanzar una sinergia más efectiva entre el bienestar laboral y la productividad organizacional en el contexto municipal analizado.

Santa Cruz (2022) en la investigación: Estrés Laboral y Desempeño Laboral del personal de enfermería de un Hospital de la Región Callao, 2020; Sostiene que la finalidad del estudio consistió en establecer la correlación entre tensión

ocupacional y rendimiento profesional en el equipo de enfermería de un centro hospitalario de la Región Callao durante 2020. La metodología implementada siguió un paradigma cuantitativo, correlacional de clase transeccional, no experimental. Se administró una encuesta mediante un instrumento de 50 ítems vinculados a las variables investigativas en un universo de 134 enfermeras, seleccionando una muestra de 100 profesionales. Los hallazgos descriptivos evidenciaron que la variable tensión laboral se ubicó en nivel intermedio para el 56% de las participantes, mientras que la variable rendimiento profesional mostró 58% en el nivel medio. Los resultados inferenciales del objetivo principal revelaron que el estadístico Rho de Spearman alcanzó -0.128 con significancia bilateral de 0.203, ocasionando el rechazo de la hipótesis planteada. De manera similar, las hipótesis específicas exhibieron valores negativos en Rho de Spearman con significancia bilateral superior al $\alpha = 0.05$, aspecto que condujo al rechazo de las hipótesis investigativas. Por consiguiente, se estableció la usencia de vinculación entre sus variables en la fuerza laboral de enfermeras del Nosocomio analizado en la Región Callao durante 2020. Estos resultados sugieren que ambas variables operan de manera independiente en el contexto estudiado.

Vilcarino (2022) en la investigación: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021; afirma que el estudio se desarrolló con la finalidad de establecer la asociación entre los niveles de tensión ocupacional y el rendimiento profesional en empleados del Centro de Salud durante 2021. Es relevante mencionar que esta institución ocupó la segunda posición en detecciones de COVID-19, circunstancia que demandó el mayor empeño del personal sanitario, motivando la realización de esta investigación. La evaluación comprendió información de 55 colaboradores, empleando instrumentos validados: el cuestionario de Tensión Laboral OIT-OMS y el instrumento de Rendimiento Profesional. La prueba empleada fue el Rho de Spearman mediante el paquete estadístico SPSS versión 26. Los resultados procesados revelaron: Rho de -0,456 ($p < 0,001$) para las variables. La tensión

laboral se manifestó en nivel medio (41,8%) y alto (34,5%), mientras el rendimiento profesional fue alto (80,0%) y medio (20%). La dimensión experiencia o competencia práctica mostró valores Rho de -0,311 ($p=0,021$), -0,412 ($p=0,002$), -0,341 ($p=0,011$), -0,361 ($p=0,007$), -0,336 ($p=0,012$) y -0,319 ($p=0,018$) correspondientes a las dimensiones: ambiente organizacional, estructura institucional, territorialidad organizacional, tecnología, ausencia de enlace y apoyo grupal.

Felipa (2021) en la investigación: Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021; afirma que el estudio se propuso establecer la correlación existente entre tensión ocupacional y rendimiento profesional en empleados de una Municipalidad Distrital de Lima durante 2021. La metodología implementada fue de carácter aplicada, con nivel relacional, corte transversal y no experimental de. El universo poblacional comprendió 200 funcionarios, obteniendo una muestra de 132 trabajadores mediante aplicación de fórmula estadística. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Tensión (CT) para evaluar el estrés y el Cuestionario de Rendimiento Profesional (CRP) para medir el desempeño laboral. La prueba piloto arrojó coeficientes de confiabilidad de 0.993 para el CT y 0.955 para el CRP, evidenciando alta confiabilidad instrumental. Los hallazgos revelaron una correlación positiva muy robusta con Rho de Spearman de 0.849. En las dimensiones específicas: situación laboral obtuvo Rho de 0.855 (correlación positiva muy fuerte), exigencias laborales alcanzó 0.845 (correlación positiva muy fuerte), y apoyo social mostró 0.885 (correlación positiva muy fuerte). Respecto a los niveles identificados: el 45.5% presentó tensión media mientras el 56.1% evidenció alto rendimiento laboral. En las dimensiones analizadas: situación laboral mostró 30.3% con estrés alto y 27.3% bajo; exigencias laborales presentó 31.1% alto y 32.6% bajo; apoyo social reveló 22.7% alto y 40.2% bajo. En capacitación, 53.8% mostró alto desempeño versus 15.9% bajo, y en productividad 59.1% alto frente a 3.8% bajo.

2.1.3 Antecedentes Locales

Finalmente Collantes (2021) en la investigación: Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N°52005 Nuestra Señora de las Mercedes, Madre de Dios, 2021; la investigación se orientó a establecer la asociación entre tensión ocupacional y rendimiento pedagógico en la Institución Educativa. Se implementó un diseño no experimental, básico de alcance correlacional y de corte transeccional. El estudio empleó una población censal constituida por 72 educadores, utilizando un listado de reactivos adecuados para la pesquisa que fueron validados por expertos y demostraron confiabilidad apropiada. Los hallazgos evidencian la subsistencia de una asociación inversa significativa entre las variables, revelando un ratios Rho de -0,233 con valor p de 0,001. Estos resultados condujeron a la aceptación de la hipótesis nula, confirmando que el incremento en los niveles de estrés ocupacional se asocia directamente con el deterioro del rendimiento docente. En consecuencia, se estableció que conforme aumenta la tensión laboral en los educadores, se produce una disminución correspondiente en su desempeño profesional dentro del contexto educativo analizado. Esta correlación negativa sugiere la urgencia de desarrollar estrategias de precaución y manejo del estrés para optimizar el rendimiento pedagógico y, por ende, la calidad educativa en la institución estudiada.

2.2 Marco teórico

2..2.1 Estrés Laboral

Buitrago-Orjuela et al. (2021) argumentan que las tensiones profesionales constituyen una patología grave que compromete el equilibrio mental del trabajador, provocando alteraciones emocionales, cognitivas, físicas y conductuales cuando las exigencias laborales exceden las capacidades individuales y organizacionales. Esta problemática representa un fenómeno social y económico vinculado a variables psicosociales y elementos precipitantes. La identificación temprana resulta crucial para minimizar las consecuencias negativas y desarrollar estrategias efectivas de intervención y adaptación en el

ámbito laboral.

La OIT (2016) define que el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Cristobal (2019) refiere que: el estrés laboral es la respuesta fisiológica, psíquica y Comportamiento de una persona que intenta acoplarse y adecuarse a las presiones internas y externas. El estrés laboral sucede cuando hay un desajuste entre las personas, el trabajo y la organización misma.

El estrés laboral es considerado como respuesta de la interacción entre el trabajador, clima laboral y percepción negativa del sujeto ante situaciones vistas como amenazantes, propias del trabajo, que atenta contra el bienestar biopsicosocial. Por tanto, constituye un conjunto de preocupaciones, inquietudes e intranquilidad que vivencia el empleado a causa de exigencias altas del trabajo, inseguridad laboral y la capacidad para afrontar las demandas o exigencias propias de su ocupación (Cruz Zúñiga et al., 2021).

Para Montoya (2020), el estrés laboral es la reacción física y emocional que tiene un individuo ante el entorno que lo rodea. Se ha revelado que este problema ha afectado en gran cantidad a los trabajadores y que puede desencadenar grandes afectaciones para la salud que muchas veces son de manejo complicado como trastornos digestivos, insomnio, alteraciones cardiovasculares, afecciones dermatológicas, depresión, ansiedad, entre otros.

Al hablar del estrés laboral, se hace referencia a una respuesta cerebral y corporal frente a una situación que se considera amenazante para una persona y que tiene su origen en circunstancias del ámbito personal, académico o laboral (Pujadas et al., 2020). Estas circunstancias en el ámbito personal y laboral pueden influir en los resultados de la persona en cuanto al cumplimiento en el trabajo y la familia. Se considera al estrés como uno de los principales problemas actuales en la población mundial, de acuerdo con lo expresado por la Organización Mundial de la Salud (Valdez et al., 2022).

2.2.2 Dimensiones del Estrés Laboral

Agotamiento emocional:

La persona tiene la experiencia subjetiva de no poder dar más de sí en el ámbito afectivo. De esta manera, se produce un agotamiento de los recursos emocionales por contacto directo y continuo con personas receptoras de sus servicios (Cerviño, 2023).

Baja realización personal:

Tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo, acompañada de sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral. Implica baja autoestima profesional que se manifiesta a través de sentimientos de descontento con uno/a mismo/a y con el desempeño de la tarea (Cerviño, 2023).

Despersonalización/Cinismo:

Endurecimiento afectivo que conlleva actitudes negativas e insensibles hacia las personas receptoras del servicio prestado. Se puede observar a través del trato hostil, deshumanizado, distante o indiferente (Cerviño, 2023).

2.2.3 Características del estrés laboral

Riquelme (2018) sostiene que la percepción que tengamos del estrés determina fundamentalmente sus consecuencias en nuestro bienestar. Cuando adoptamos

una perspectiva constructiva, este mecanismo actúa como catalizador de alerta beneficioso; sin embargo, una visión pesimista genera malestar considerable.

Bajo el enfoque negativo, emergen diversas manifestaciones del estrés ocupacional. A nivel psicoemocional, observamos modificaciones drásticas en las respuestas afectivas hacia el ambiente circundante, alterando significativamente el humor, comportamiento y productividad individual. Se desarrolla irritabilidad crónica con reacciones adversas sistemáticas, acompañada de aprensión hacia la desaprobación social y carencia de autoconfianza para desenvolverse efectivamente en contextos personales y profesionales. Adicionalmente, surge dificultad para mantener la autoconcentración y aversión hacia determinados individuos.

Las manifestaciones somáticas incluyen disfunciones gastrointestinales, pulmonares y cardíacas, hiperhidrosis, cefalalgias, náuseas, vértigo, contracturas musculares y trastornos del sueño. Estas sintomatologías comprometen severamente la eficacia laboral, incrementando el ausentismo debido a las molestias físicas y psicológicas experimentadas, creando un ciclo contraproducente que perpetúa la problemática organizacional.

2.2.4 Fases del estrés laboral

Hans Selye desarrolló un modelo conceptual que describe el desarrollo del estrés ocupacional mediante tres etapas progresivas: reacción inicial, resistencia y colapso.

Etapa de alarma, durante este período, la persona identifica elementos del entorno que requieren una respuesta inmediata, activando instantáneamente los sistemas corporales de defensa. Esta constituye la fase reactiva del proceso estresante, donde el organismo libera sustancias hormonales que facilitan la activación del individuo. Se manifiestan indicadores como constricción laríngea, estados ansiosos, patrones respiratorios irregulares, inquietud emocional e hipertensión arterial (Rodríguez, 2017).

Etapa de adaptación, cuando el factor estresante persiste temporalmente, el organismo desarrolla mecanismos de defensa activos a través de múltiples

procesos fisiológicos, afectivos, mentales y conductuales para evitar el colapso y neutralizar la amenaza. Se produce liberación de glucocorticoides que incrementan los niveles de glucosa, optimizando el funcionamiento cerebral, muscular y cardíaco. Si la amenaza se neutraliza exitosamente, se restaura la homeostasis y desaparecen los síntomas; sin embargo, la persistencia de los factores estresantes conduce a la etapa siguiente (Cinfa Salud, 2017).

Etapa de agotamiento, los mecanismos adaptativos implementados anteriormente se mantienen hiperactivos durante períodos prolongados, generando sobreactivación sistémica. En esta fase emerge el síndrome de Burnout debido a que la condición se cronifica irreversiblemente, provocando deterioro significativo en el desempeño laboral (Puchol & Puchol, 2016).

2.2.5 Principales estresores psicosociales en el trabajo

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019), los elementos contextuales que provocan desequilibrios incluyen la ausencia de dominio sobre las circunstancias, exceso de demandas cuantitativas, ambigüedad en las responsabilidades, agentes estresores del ambiente físico, déficit de exigencias cualitativas y carencia de respaldo social. La ausencia de dominio surge cuando no existe organización definida en el ambiente laboral, dependiendo de instrucciones externas para ejecutar tareas. El exceso de demandas ocurre ante actividades repetitivas, limitaciones temporales y volumen excesivo de responsabilidades. La ambigüedad emerge cuando un empleado debe cumplir múltiples funciones simultáneamente. Los agentes estresores físicos impactan mediante elementos químicos, generando percepción de exposición a riesgos vitales. El déficit cualitativo involucra escasez de requerimientos creativos, monotonía estimular y limitadas posibilidades de interacción. La carencia de respaldo social puede manifestarse desde la supervisión, hogar o colegas.

Para Pérez (2017), los principales agentes estresantes se clasifican en componentes psicológicos, ambientales e individuales. Los componentes psicológicos incluyen percepción de incompetencia para realizar actividades,

limitación de autonomía, saturación laboral, incomodidad en el área de trabajo e indefinición de responsabilidades. Los ambientales surgen cuando el empleado se expone a elementos hostiles como microorganismos patógenos, sustancias químicas, contaminación sonora, variaciones térmicas y movimientos vibratorios. Los individuales abarcan sentimientos de culpa, incompetencia, inadaptación, inseguridad, limitación de habilidades y desilusión.

2.2.6 Consecuencias del estrés laboral

El estrés en el ámbito laboral es posible que dañe nuestra salud por intermedio de diferentes aspectos. Según Mamani et al. (2007), uno de ellos se relaciona con las alteraciones que genera en sistemas fisiológicos, especialmente en los sistemas como el nervioso autónomo y el inmunológico. Asimismo, provoca modificaciones en los procesos cognitivos, influyendo en los pareceres, las impresiones y las actitudes de los seres humanos.

En primer término, el estrés suele alterar los hábitos de vida, favoreciendo prácticas poco saludables. La presión laboral, la falta de tiempo y las exigencias constantes pueden incrementar conductas como el consumo de tabaco, alcohol o alimentos en exceso, mientras que disminuyen actividades beneficiosas para la salud, como la práctica regular de ejercicio, una alimentación equilibrada, el descanso adecuado y las medidas preventivas de higiene.

En segundo lugar, la exposición prolongada al estrés puede mantener elevados los niveles de activación fisiológica, lo que con el tiempo puede desencadenar trastornos psicosomáticos y psicofisiológicos, entre ellos cefaleas tensionales, enfermedades cardiovasculares, alteraciones digestivas y dificultades en la función sexual. Además, esta condición puede aumentar la susceptibilidad frente a enfermedades relacionadas con el sistema inmunitario.

Finalmente, cuando las demandas exceden la capacidad de respuesta del sujeto, el estrés puede originar distorsiones cognitivas y errores de interpretación de la realidad. Estas alteraciones pueden derivar en miedos irracionales, fobias u otros problemas psicológicos que, además de constituir afecciones de salud por sí mismas, contribuyen al deterioro progresivo del bienestar general (Jiménez &

Paves, 2015).

2.2.7 Desempeño laboral

Es el conjunto de acciones y conductas realizadas por los empleados para alcanzar los objetivos empresariales. Se evalúa integralmente a través del modelo de Campbell y se refiere a sistemas integrados que aportan valor a la organización mediante el logro de tareas, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual (Bautista et al., 2020).

Según Rodríguez y Lechuga (2019) definen el desempeño laboral como el rendimiento o la actuación que muestra cada trabajador en su puesto laboral, en consideración y en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, así como, en especial, en consideración a su contribución a la organización.

Define que el desempeño laboral se refiere a la ejecución y rendimiento de un empleado en su trabajo. Se basa en la gestión del talento humano, que incluye capacitación y motivación, y es crucial para el éxito de una organización (Karen & Amp, 2020).

Define que el desempeño laboral se refiere a la capacidad de los individuos en una organización para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente, con una fuerte influencia de la inteligencia emocional y las inteligencias relacionadas con la generación de conocimiento en el entorno laboral (Carmona et al., 2015).

2.2.8 Dimensiones del Desempeño Laboral

a) Eficacia:

La eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar un objetivo o producir resultados deseados de manera exitosa. Es la medida de cuán efectiva es una acción o proceso en términos de cumplir sus metas. Se evalúa en función de la relación

entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. La eficacia implica hacer las cosas correctas y se enfoca en la calidad de los resultados (Ojeda, 2023).

b) Eficiencia:

Es la medida de cuántos recursos se utilizan para alcanzar un objetivo específico de la manera más efectiva y económica posible. Se centra en la optimización de los recursos disponibles, como tiempo, dinero, energía o materiales, para lograr un resultado deseado. La eficiencia implica minimizar el desperdicio y maximizar la productividad. En negocios, la eficiencia puede traducirse en reducir costos y aumentar las ganancias. En la vida cotidiana, se trata de hacer las cosas de manera más rápida y sin desperdiciar recursos innecesarios. La eficiencia es fundamental en la toma de decisiones y la gestión, ya que busca obtener el máximo beneficio con los mínimos recursos (Adrianzén et al., 2022).

c) Productividad:

Es la medida de la eficiencia con la que se utilizan el tiempo, los recursos y el esfuerzo para generar resultados. Es un indicador clave de la eficacia y la competitividad en diversos contextos, como empresas, economías y la vida personal. A nivel empresarial, la productividad implica producir más bienes o servicios con menos recursos, lo que reduce costos y aumenta la rentabilidad. Se logra mediante la mejora de procesos, la automatización, la capacitación de empleados y la innovación (Cespedes, 2020).

d) Trabajo en Equipo:

Es la colaboración armoniosa y coordinada de un grupo de individuos con el objetivo de alcanzar metas comunes de manera más efectiva que si trabajaran de manera individual. Implica la combinación de habilidades, conocimientos y esfuerzos de los miembros del equipo para resolver problemas, tomar decisiones, realizar tareas o alcanzar objetivos (Forero, 2019).

2.2.9 Factores que influyen en el desempeño laboral

Los elementos que contribuyen a la optimización del rendimiento profesional incluyen las condiciones del entorno laboral, el reconocimiento de logros, los incentivos motivacionales, la integración del empleado en procesos decisionales, la definición de metas y el crecimiento académico-profesional.

Según Toala, et al. (2017), las condiciones del entorno laboral deben ser apropiadas para facilitar la ejecución de tareas, ya que al experimentar comodidad en su espacio de trabajo, el empleado incrementará su productividad. Por ello, es fundamental asignar posiciones acordes con la experiencia, competencias y conocimientos del personal. El reconocimiento de logros implica incentivar al empleado por las responsabilidades y compromisos ejecutados en su posición, permitiendo que el colaborador se perciba valorado y necesario.

Los incentivos motivacionales provienen del trabajador, la organización y factores económicos, considerando que la remuneración constituye un elemento motivador significativo para los empleados. La integración del empleado en procesos decisionales representa una estrategia fundamental, ya que el personal participa en la planificación y supervisión de las actividades asignadas, pudiendo sugerir mejoras para su evaluación.

La definición de metas permite incentivar a los colaboradores mediante el establecimiento de desafíos y propósitos que deben alcanzarse en períodos específicos. El crecimiento académico-profesional constituye uno de los mejores estímulos que puede ofrecerse al personal, pues promueve la capacitación educativa contribuyendo al desarrollo profesional individual.

2.2.10 Importancia del desempeño laboral en salud

Según Leadersearch (2016), las organizaciones deben implementar evaluaciones continuas del rendimiento de su personal, pues esto facilita identificar deficiencias tanto en los empleados como en la estructura empresarial. Esta práctica genera oportunidades para desarrollar tácticas que optimicen la eficacia de los procesos, minimicen conflictos internos, fortalezcan la colaboración grupal, impulsen el crecimiento profesional individual y reformulen

las metas organizacionales, con la finalidad de incrementar la calidad de las prestaciones ofertadas.

La consultora Staffing Personal (2017) destacó que entre las ventajas más significativas de la medición del rendimiento se encuentra la capacitación que puede proporcionarse al personal, identificar el nivel de conocimientos que posee cada empleado, evaluar el grado de coordinación entre departamentos, y determinar si las metas propuestas son realizables. El conocimiento de estos aspectos por parte de la dirección permite otorgar compensaciones al personal según su contribución, progreso y desenvolvimiento. Adicionalmente, posibilita mejorar las relaciones interpersonales, proporcionar retroalimentación procesual cuando sea requerido, y ampliar las posibilidades de desarrollo profesional para perfeccionar las competencias organizacionales.

Para Pérez (2009), el conocimiento del rendimiento del personal tiene relevancia fundamental en el contexto organizacional, ya que mantenerse informado sobre el progreso de los colaboradores facilita la determinación de elecciones óptimas en el tiempo mediático y con mayor eficacia. Entre los beneficios para los empleados se encuentra la posibilidad de demostrar sus competencias y acceder a mejores posiciones organizacionales, así como obtener incentivos y reconocimientos diversos por su desempeño.

2.3 Definición de términos

- Dificultad para concentrarse:

Un síntoma común del agotamiento mental es la capacidad disminuida para concentrarse en las tareas. Puedes notar que tienes problemas para mantener el enfoque, te distraes fácilmente, o te resulta difícil seguir el hilo de tus pensamientos (Cortés, 2020).

Fatiga excesiva:

Es un síntoma clave del agotamiento mental. Esto no es simplemente sentirse un poco cansado, sino una fatiga extrema que no mejora con el descanso adecuado (Cortés, 2020).

- Dolores y molestias físicas:

El agotamiento mental puede manifestarse también a través de síntomas físicos como dolores de cabeza constantes, dolores musculares, perturbaciones del apetito y alteraciones del sueño (Cortés, 2020).

- Aislamiento social:

Las personas con agotamiento mental a menudo se retiran de las interacciones sociales, incluso con amigos y familiares cercanos. Este aislamiento puede ser en un intento de conservar energía o evitar situaciones que puedan causar estrés adicional (Cortés, 2020).

- Autoconfianza:

La autoconfianza hace referencia a la confianza en sí mismo sobre las propias capacidades, habilidades y criterios. En este sentido, la autoconfianza está relacionada a la creencia de “ser capaz” de lograr lo que uno se plantea o de satisfacer necesidades personales o exigencias del entorno (Carabantes, 2023).

- Autoconcepto:

Es la imagen que creamos sobre nosotros. No solamente visual, desde luego; se trata más bien del conjunto de ideas que creemos que nos definen, a nivel consciente e inconsciente. Esto incluye una cantidad prácticamente infinita de conceptos que podrían estar incluidos en esta "imagen" sobre nosotros mismos, ya que cada idea puede albergar en su interior muchas otras, creando sistemas de categorías que están unos dentro de otros (Torres, 2015).

- Autoevaluación:

Es un proceso de introspección en el que la misma persona que se evalúa pone en tela de juicio una serie de aspectos de sus propios comportamientos, percepciones y conocimientos, en busca de puntos sobre los que trabajar para mejorar (Ávila, 2022).

- Conciencia de logro:

Tomar conciencia es comprender los aparentes sinsentidos de la vida. Más de una vez nos hemos visto atrapados en situaciones conflictivas que, a pesar de haberlas vivido antes, las repetimos como en bucle. Parece que no sirve de nada saber que no nos benefician (Corbera, 2023).

- Pérdida de la motivación hacia el trabajo:

Es una amenaza constante para las organizaciones. Consiste en un desinterés progresivo en su puesto de trabajo o, en muchos casos, insatisfacción laboral. Esto puede causar que el personal se sienta frustrado, sin motivación en el trabajo y, por tanto, no ofrezca todo el rendimiento que podría aportar (bizneo, 2023).

- Actitud negativa hacia los demás:

Componen una serie de disposiciones, pensamientos y conductas de índole negativa que pueden llegar a mostrar las personas de manera temporal o durante un periodo de tiempo más prolongado. Algunos ejemplos de actitudes negativas pueden ser: fijarse solamente en el lado negativo de cada situación, culpar a otras personas de lo que le ocurre a uno mismo, tener un diálogo interno negativo, etc. (Arrimada, 2022).

- Desapego hacia otras personas:

De una forma más específica definimos el desapego emocional como la actitud que podemos tener las personas para vincularnos de una forma sana no dependiente con personas o con cosas (Roman, 2022).

- Insensibilidad:

Sentirse insensible ante las sensaciones, el trastorno de despersonalización causa en las personas que lo sufren una insensibilidad ante sus propias emociones o sensaciones, es decir, no las perciben como si fueran propias y por

lo tanto las ven desde otra perspectiva. Esto no significa que tengan una falta de sentimientos o emociones, simplemente las perciben de manera distinta (González, 2022).

- Efectiva:

Es la capacidad de producir el efecto deseado o de ser eficaz en la realización de una tarea o en el logro de un objetivo específico (M. Vera, 2022).

- Recursos:

Son elementos, activos o medios que se emplean en la realización de una actividad, proceso, proyecto o tarea específica (Ropa, 2023).

- Resultados:

Son los efectos, productos, consecuencias o logros que se obtienen como consecuencia de una acción, decisión, proceso, actividad o esfuerzo específico. Estos resultados pueden ser medibles y observables, y son el reflejo de los objetivos alcanzados o de los cambios experimentados a raíz de una determinada iniciativa (Falicoff, 2022).

- Calidad:

Es la medida de excelencia, valor o satisfacción que posee un producto, servicio, proceso o resultado. La calidad implica cumplir o superar las expectativas y requisitos establecidos, asegurando que un producto o servicio sea adecuado para su propósito y que cumpla con los estándares de rendimiento o las normas de calidad relevante (Bermúdez et al., 2022).

- Optimización de recursos:

Es la práctica de utilizar eficientemente los recursos disponibles para lograr los mejores resultados posibles. Esta estrategia implica gestionar y asignar recursos de manera que se maximice su productividad, minimizando el desperdicio y

garantizando un uso eficaz de los activos disponibles (Maciel & Carboneras, 2019).

- Maximizar la productividad:

Es la estrategia de aumentar la eficiencia y la producción de una organización, proceso o individuo para lograr el mejor rendimiento posible con los recursos disponibles (Alvarez et al., 2023).

- Decisiones:

Es un proceso mediante el cual una persona, grupo de personas o entidad elige entre dos o más alternativas disponibles con el fin de alcanzar un objetivo o resolver un problema (Arévalo & Estrada, 2019).

- Gestión:

Es un proceso integral que implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización, con el y objetivo de alcanzar metas objetivos predefinidos de manera eficiente y efectiva (Ropa & Alama, 2022).

- Tiempo:

Es la dimensión en la que los eventos ocurren y se suceden, permitiendo la organización y la comprensión de la realidad (Mendoza, 2022).

- Esfuerzo:

Implica dedicación, trabajo arduo o sacrificio para lograr algo, y puede ser tanto físico como mental (Capote, 2019).

- Producir:

Implica la transformación de materias primas, recursos, insumos o información en productos terminados, servicios prestados o resultados con valor (Mochon, 2022).

- Rentabilidad:

Indica cuánto beneficio se obtiene en comparación con los costos o la inversión realizada (Lizcano, 2023).

- Colaboración:

Acción de trabajar juntos, de manera cooperativa y coordinada, para lograr un objetivo común o realizar una tarea (Pumar, 2019).

- Coordinación:

Implica asegurarse de que diferentes partes o componentes trabajen en conjunto de manera coherente y colaborativa (Carmen, 2019).

- Habilidades:

Capacidad y la destreza para realizar tareas, resolver problemas o llevar a cabo actividades específicas de manera efectiva (Sixto, 2017).

- Conocimiento:

Es un componente fundamental de la cognición humana y desempeña un papel esencial en la toma de decisiones, la resolución de problemas y la adquisición de habilidades (Martínez, 2021).

- Esfuerzo:

Implica la movilización de recursos físicos, mentales o emocionales para superar obstáculos, alcanzar un objetivo o completar una labor (Álvarez et al., 2023).

- Innovación:

Es un proceso mediante el cual se introducen novedades, mejoras o cambios significativos en productos o servicios con el propósito de generar valor y mejorar la eficiencia, la competitividad o la calidad de vida (García, 2020).

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo básica, cuantitativa no experimental de corte transversal.

De tipo cuantitativo, porque se hará uso de la estadística para el procesamiento de los datos derivados de las encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos y de esa manera contrastar las hipótesis planteadas.

No experimental, porque no se efectuará manipulación alguna de las variables de estudio; según Hernández et al. (2017) en su libro metodología de la investigación 6ta ed.), señala que los estudios de tipo no experimental son aquellos en los cuales no se manipula las variables independientes, sino únicamente se observa el fenómeno en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

De corte transversal, porque los datos serán recolectados en un solo momento y tiempo único, correspondiente al año 2024.

Asimismo, es de alcance descriptivo correlacional:

Es descriptivo, porque en ella se dará a conocer cómo es que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado de la Provincia del Manu perciben el estrés laboral y el desempeño laboral.

Es de tipo correlacional, porque se dará a conocer la relación de las variables de estrés laboral y el desempeño laboral.

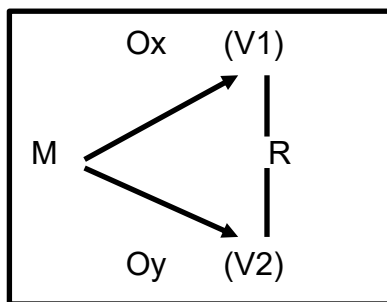
Hernández et al. (2017) señala que, los estudios de alcance descriptivo pretenden medir o recopilar información sobre las variables objeto de estudio,

respecto a sus propiedades, características, procesos y otros fenómenos que se puedan describir. Además, menciona que, los estudios de alcance correlacional pretenden dar a conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto específico, es decir saber cómo es el comportamiento de una variable al conocer el comportamiento de otra variable.

3.2 Diseño de estudio

Se empleó un diseño no experimental, de corte transversal, en vista que no se modificarán las variables y se recogió la información para el análisis estadístico en un solo momento.

La secuencia a utilizar en la secuencia, se dio inicio con la determinación de la población y muestra del estudio, se procedió a desarrollar las herramientas, que fueron construidas verificando su validez y confiabilidad y criterio lógico. El objetivo final fue someter a examen la hipótesis planteada, el esquema que se utilizó fue el siguiente:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable de Estudio 1:(estrés laboral)

Oy = Variable de Estudio 2:(desempeño laboral)

R = Relación entre variables

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

En la presente investigación la población está comprendida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios Boca Colorado Provincia de Manu.

Tabla 2

Población

VINCULO LABORAL	Nº DE TRABAJADORES
Personal nombrado	11
Personal contratado CAS	37
TOTAL	48

3.3.2 Muestra

Para el presente estudio la muestra será de 48 trabajadores que constituye toda la población de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios Boca Colorado Provincia de Manu.

Es decir, se tomará como criterio utilizar la muestra censal, de acuerdo a López (1998) quien afirma que la muestra censal es la proporción que describe toda la población. Al respecto Zarcovich (2005) explica que en este tipo de estudio: "la muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita".

3.4 Métodos y técnicas de investigación

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran en el presente trabajo para la recolección de la información se han desarrollado de acuerdo a las características y necesidades de la variable única. Así tenemos: la encuesta,

entrevistas, análisis de documentos y observaciones directas.

- ENCUESTA: Es una técnica de recolección de información que se fundamenta en un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.
- INSTRUMENTOS: Se utilizarán cuestionarios validados y codificados los cuales permitirán recoger la información y medir la variable única, a través de las dimensiones estudiadas.

3.5 Tratamiento de los datos:

Se revisó, codificó y digitalizó a través del paquete estadístico SPSS, la información se agrupó y categorizó por medio de tablas y figuras para hallar los resultados.

En el estudio, la examinación estadística de los datos se ejecutó haciendo uso de los estadísticos tanto descriptivos como inferencial.

La data descriptiva e inferencial se presentaron a través de tablas y figuras, seguidamente se interpretó cada una de ellas.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Se utilizaron herramientas en la muestra de la investigación y el resultado se exhibe por medio cuadros de doble entrada proporciones, las cuales se presentan en tablas y figuras. Los valores se expresan en expresiones absolutas y porcentajes para las variables y dimensiones.

4.1.2 Confiabilidad y validación del instrumento

Se suministró el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) para la evaluación de la confiabilidad de la información acopiada a través de recojo de datos.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N° elementos
Estrés Laboral	0,891	12
Desempeño Laboral	0,951	16
Total	0,962	28

El α es mayor a 0.8, para el instrumento de la presente. Como refiere Hernández et al. (2014) a superior valor de α , mejor fiabilidad, esto quiere decir que las cantidades 0.891 y 0.951 no señala un número elevado para los instrumentos, por consiguiente, presentan una confiabilidad aceptable.

A su vez, con el propósito de validación de la forma, contenido y estructura se utilizó la técnica de juicio de expertos, escogiéndose a tres expertos con años de experiencia en el tema y labor que desempeñan.

Tabla 4

Validación del instrumento

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno

A través de la observación de la Tabla 4 se comprueba que los expertos realizaron la validación señalándola como Muy Bueno.

4.1.3 Análisis Cuantitativo de las Variables

El presente ítem exhibe los hallazgos como producto de la ejecución de procedimientos metodológicos descritos en el capítulo precedente, suministrándose reactivos con la finalidad de conseguir los fines de la pesquisa y confirmar la comprobación de sus hipótesis.

Se exhibieron los resultados, utilizándose como estrategia la encuesta a 48 trabajadores del Municipio de Boca Colorado.

En consecuencia, se consigna los resultados del suministro de instrumento (listado de preguntas) para servidores conformada por reactivos, 12 para el Estrés Laboral y 16 para el Desempeño Laboral, para una mejor comprensión se utilizó una categorización organizada por dimensiones y variables de estudio, en tablas estadísticas, presentando las frecuencias, figuras y su respectiva interpretación. Con el fin de resumir los principales hallazgos del estudio se emplearon estrategias didácticas para la exhibición de información.

4.2 Resultados descriptivos

Variable 1: Estrés Laboral

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6,3	6,3	6,3
Medio	45	93,8	93,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la Variable Estrés Laboral, el 93.8 (45) del total de trabajadores perciben el estrés laboral en nivel medio, el 6.3%(3) y el 6.3% (3) la identifica en nivel bajo; lo que se puede confirmar en la siguiente figura.

Figura 1

Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral

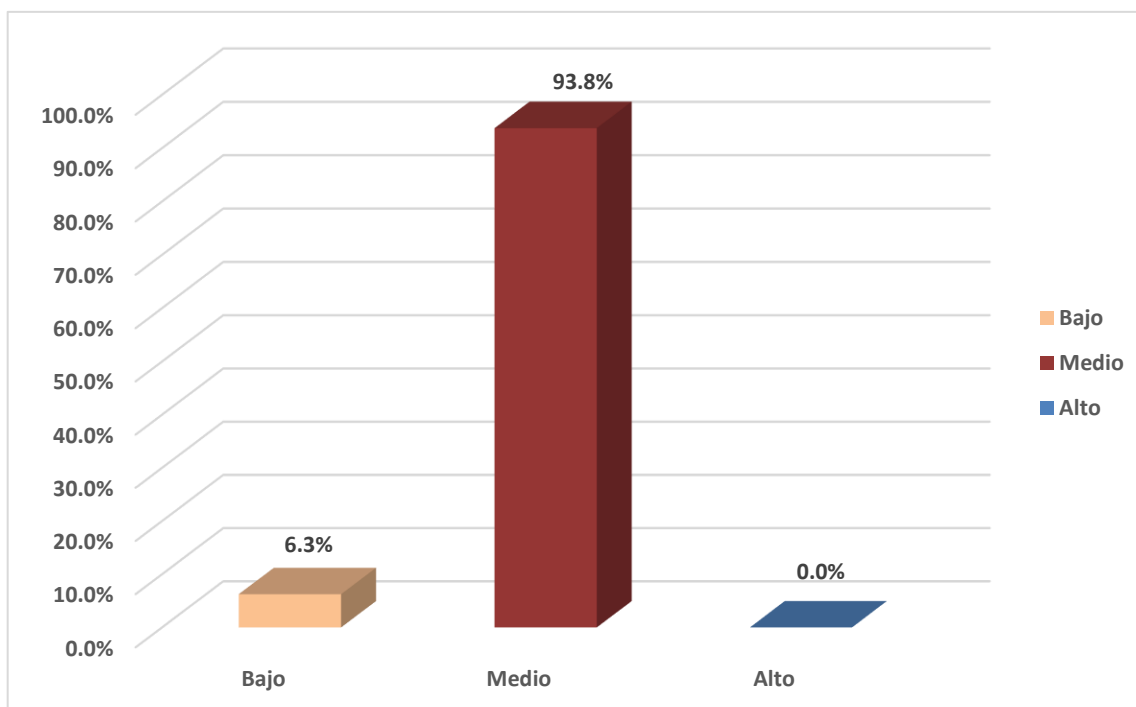


Tabla 6

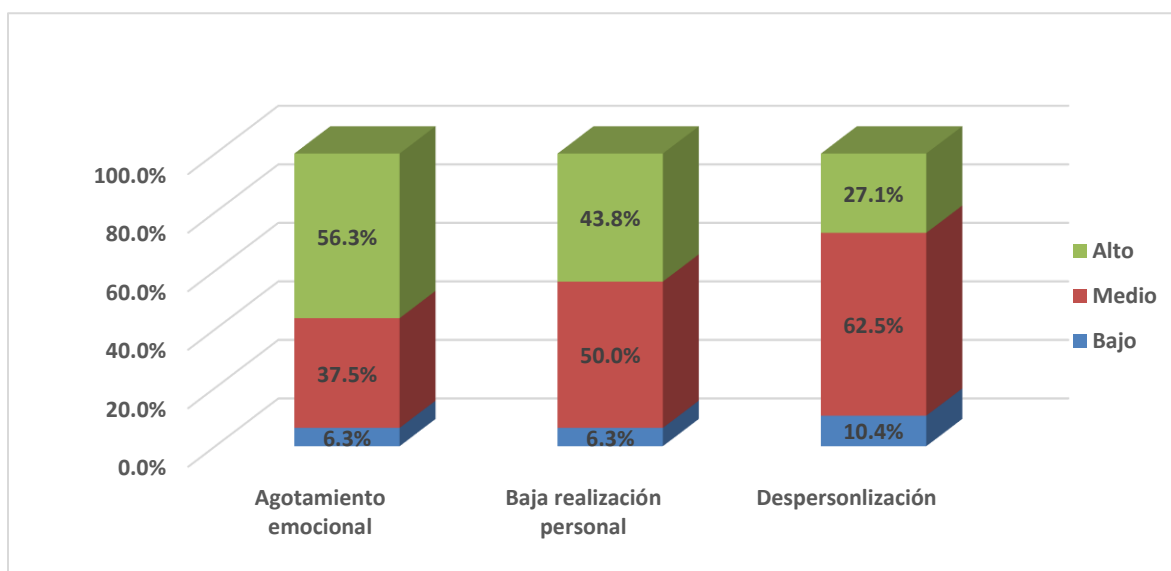
Distribución de la variable Estrés laboral por dimensiones

Categorías	Agotamiento emocional		Baja realización personal		Despersonalización	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	3	6.3%	3	6.3%	5	10.4%
Medio	18	37.5%	24	50.0%	30	62.5%
Alto	27	56.3%	21	43.8%	13	27.1%

En la Tabla 6 se exhiben los resultados de la variable por dimensiones mediante grados de percepción; en alusión al Agotamiento emocional el 56.3% (27) del total de trabajadores lo perciben como alto, el 37.5% (18) en el nivel medio y el 6.3% (3) como bajo. En mención a la Baja realización personal, el 50.0% (24) la considera en nivel medio, el 43.8% (21) como alto, y el 6.3%(3) como bajo. Finalmente, en cuanto a la Despersonalización el 62.5% (30) lo percibe en nivel medio, el 27.1%(13) como alto y el 10.4%(5) como bajo. Esto se puede corroborar a través de la siguiente figura.

Figura 2

Distribución de la variable Estrés laboral por dimensiones



Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6,3	6,3	6,3
Medio	25	52,1	52,1	58,3
Alto	20	41,7	41,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

En la Tabla 7 se observa los resultados de la variable Desempeño laboral por niveles, 52.1% (25) de los operarios lo perciben en nivel medio, el 41.7 (20) como alto y finalmente el 6.3% (3) como bajo. Para confirmar los resultados se presenta la siguiente figura.

Figura 3

Distribución de la variable Desempeño laboral

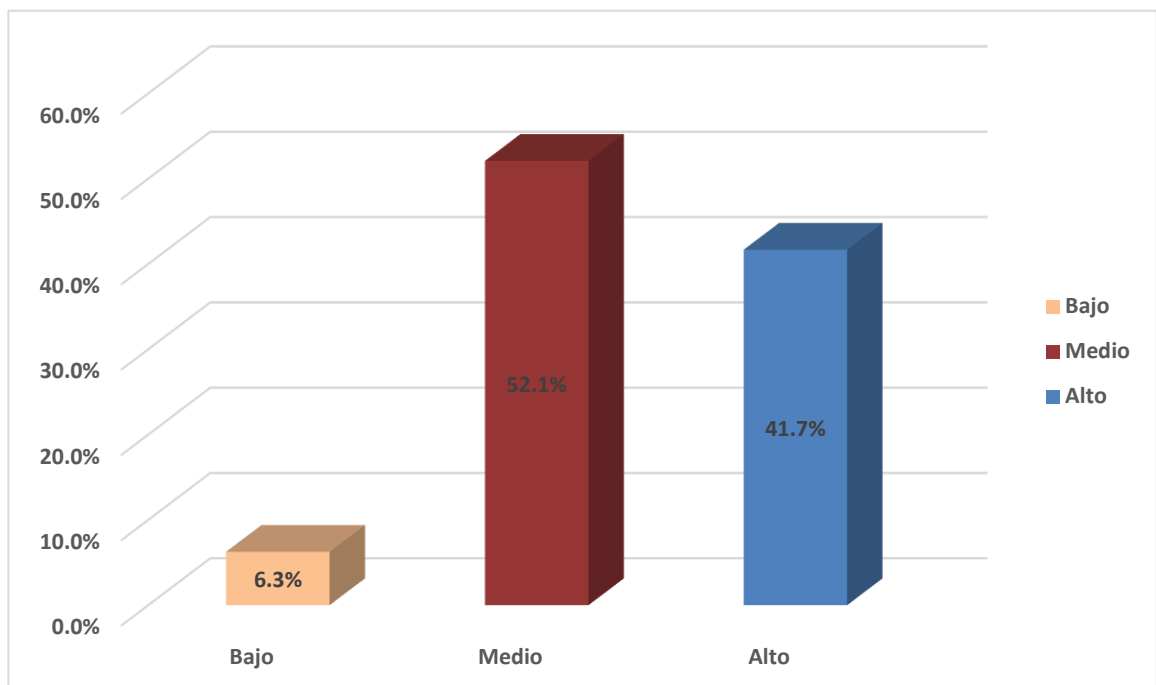


Tabla 8

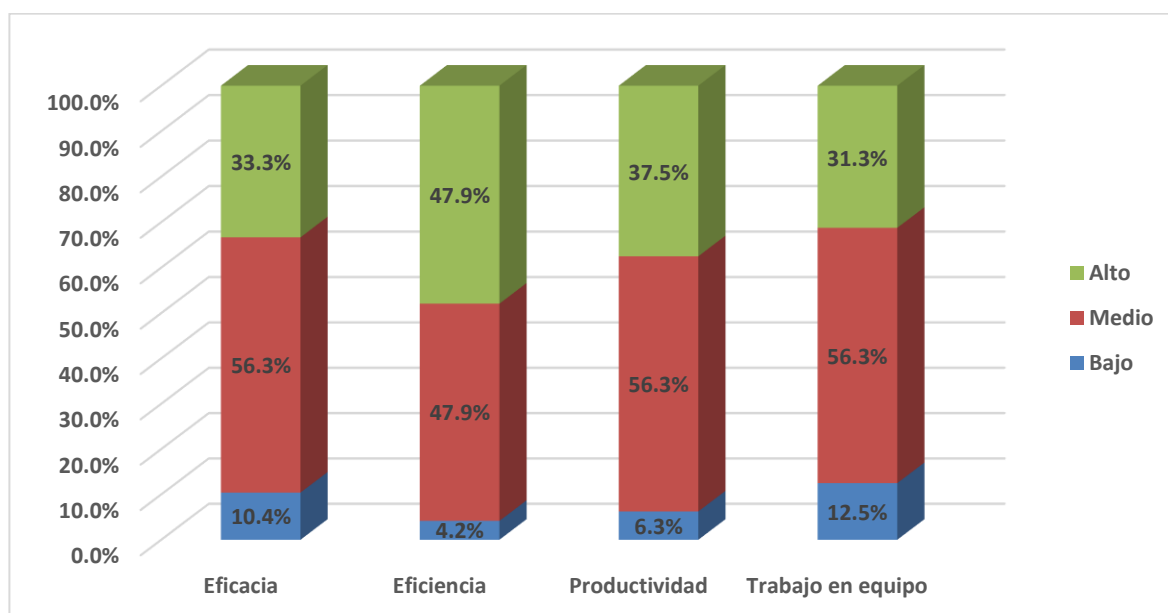
Distribución de la variable Desempeño laboral por dimensiones

Categoría	Eficacia		Eficiencia		Productividad		Trabajo en equipo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	10.4%	2	4.2%	3	6.3%	6	12.5%
Medio	27	56.3%	23	47.9%	27	56.3%	27	56.3%
Alto	16	33.3%	23	47.9%	18	37.5%	15	31.3%

En la Tabla 8 se da a conocer los resultados de la variable Desempeño laboral por dimensiones y niveles; en referencia a la Eficacia el 56.3% (27) la considera como medio, el 33.3% (16) como alto y el 10.4% (5) como bajo; en relación a la Eficiencia el 47.9% (23) como alto, el 47.9% (23) como medio y el 4.2% (2) como bajo; en cuanto a la Productividad el 56.3% (27) como media, el 37.5% (18) como alto y el 6.3% (3) como bajo; finalmente, en el Trabajo en equipo el 56.3% (27) lo considera como medio, el 31.3% (15) como alto y el 12.5% (6) como bajo; que podemos constatarlo en la figura siguiente.

Figura 4

Distribución de la variable Desempeño laboral por dimensiones.



4.3 Resultado inferencial

4.3.1 Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,099	48	0,200
Desempeño laboral	,094	48	0,200

Dado que, la encuesta piloto fue realizada a 48 trabajadores de Municipalidad de Boca Colorado, se desarrolló la prueba de Kolmogorov-Smirnov para hallar la normalidad de la muestra. En la Tabla 9 se demuestra la prueba de normalidad para las variables Estrés laboral y Desempeño laboral ($p > 0.05$) demostrando que proviene de una distribución normal respectivamente, estos demandan que las variables deben ser procesadas inferencialmente con estadísticos de correlación paramétricos (coeficiente de R de Pearson).

4.4. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Nivel de significancia, Alfa = 0.05

Estadístico de prueba: R de Pearson (RP)

Tabla 10

Correlación entre las variables Estrés laboral y Desempeño laboral

	R de Pearson		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	de	1	,893**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		48	48
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	de	,893**	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		48	48

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión:

Luego de haber de realizado la prueba de RP el $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula y adoptamos la hipótesis alternativa que determina la relación entre ambas variables; asimismo considerando el objetivo de la investigación se pudo constatar la relación de las variables de estudio. En la tabla 10 se visualiza un coeficiente de RP igual a 0.893, que demuestra una correlación positiva alta y significativa ($p < 0.05$), luego aplicando el Coeficiente de determinación R^2 (índice de correlación al cuadrado) se estima que el Estrés laboral influye en 79.74% en el Desempeño laboral.

Planteamiento de hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Nivel de significancia, Alfa = 0.05

Estadístico de prueba: R de Pearson (RP)

Tabla 11*Correlación entre la Agotamiento emocional y el Desempeño laboral*

R de Pearson		Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	,754**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,754**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión:

Luego de haber de realizado la prueba de RP el $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula y adoptamos la hipótesis alternativa que determina la relación entre ambas variables; asimismo considerando el objetivo de la investigación se pudo constatar la relación de las variables de estudio. En la tabla 11 se visualiza un coeficiente de RP igual a 0.754 que demuestra una correlación positiva alta y significativa ($p < 0.05$), luego aplicando el Coeficiente de determinación R^2 (índice de correlación al cuadrado) se estima que el Agotamiento emocional influye en 56.85% en el Desempeño laboral.

Planteamiento de hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

H1: Existe relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Nivel de significancia, Alfa = 0.05

Estadístico de prueba: R de Pearson (RP)

Tabla 12*Correlación entre la Baja realización personal y el Desempeño laboral*

	R de Pearson		Baja realización personal	Desempeño laboral
Baja realización personal	Correlación Pearson	de	1	,798**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		48	48
Desempeño laboral	Correlación Pearson	de	,798**	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión:

Luego de haber de realizado la prueba de RP el $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula y adoptamos la hipótesis alternativa que determina la relación entre ambas variables; asimismo considerando el objetivo de la investigación se pudo constatar la relación de las variables de estudio. En la tabla 12 se visualiza un coeficiente de RP igual a 0.798, que demuestra una correlación positiva alta y significativa ($p < 0.05$), luego aplicando el Coeficiente de determinación R^2 (índice de correlación al cuadrado) se estima que la Baja realización de personal influye en 63.68% en el Desempeño laboral.

Planteamiento de hipótesis específica 3:

H0: Existe relación significativa entre la despersionalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

H1: Existe relación significativa entre la despersionalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.

Nivel de significancia, Alfa = 0.05

Estadístico de prueba: R de Pearson (RP)

Tabla 13*Correlación entre la Despersonalización y el Desempeño laboral*

R de Pearson		Despersonalización	Desempeño laboral
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión:

Luego de haber de realizado la prueba de RP el $p < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula y adoptamos la hipótesis alternativa que determina la relación entre ambas variables; asimismo considerando el objetivo de la investigación se pudo constatar la relación de las variables de estudio. En la tabla 13 se visualiza un coeficiente de RP igual a 0.749, que demuestra una correlación positiva alta y significativa ($p < 0.05$), luego aplicando el Coeficiente de determinación R^2 (índice de correlación al cuadrado) se estima que la Despersonalización influye en 56.10% en el Desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. Se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre las variables Estrés laboral y Desempeño laboral con un nivel de relación alto ($RP = 0.89$; < 0.05) señalando que el Estrés laboral influye en un 79.74% en el Desempeño laboral.
2. Se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre las variables dimensión Agotamiento emocional y el Desempeño laboral con un nivel de relación moderado ($RP = 0.75 < 0.05$) indicando que el Agotamiento emocional influye en un 56.85% en el Desempeño laboral de la municipalidad.
3. Se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre las variables dimensión Baja realización personal y el Desempeño laboral con un nivel de relación moderado ($RP = 0.798$; < 0.05) indicando que la Baja realización personal influye en un 63.68% en el Desempeño laboral de la municipalidad.
4. Se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre las variables dimensión Despersonalización y la Desempeño laboral con un nivel de relación moderado ($RP = 0.749$; < 0.05) indicando que la Despersonalización influye en un 56.10% en el Desempeño laboral de la municipalidad.

SUGERENCIAS

De acuerdo a los hallazgos arribados es que nos permitimos sugerir los siguiente:

1° Sugerimos a los directivos tomar con responsabilidad el Estrés laboral y la influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores, debido a que las consecuencias podrían ser álgidas tanto en la entidad como en la integridad de las personas, por tanto, se deben tomar acciones con la finalidad de disminuir el estrés en su personal a fin incrementar su desempeño.

2° Con la finalidad de disminuir el agotamiento emocional, se recomienda realizar alianzas estratégicas con los Centros de atención de salud del Ministerio de Salud (MINSA) con el propósito de asistencia psicológica y médica para fortalecer la salud mental y física; promover espacios de prácticas de ejercicios matutinos de una hora, tres veces a la semana por seis meses para aliviar tensiones; también promover reuniones de trabajo en equipo con metas alcanzables y por último fomentar y capacitar en habilidades blandas a todo el personal.

3° A fin de elevar la Baja realización personal se recomienda capacitaciones programas y permanentes en habilidades duras que tenga íntima relación con las labores que realizan en sus puestos de trabajo, por otro lado, realizar programas permanentes de fortalecimiento de autoestima e inteligencia emocional y finalmente desarrollar actividades de reconocimientos y valoración de labores de los trabajadores como premios por logro de metas y tiempo de servicio en la entidad.

4° Por último al referirnos a la Despersonalización, se aconseja desarrollar capacitaciones híbridas respecto a temas de valores y habilidades blandas para relacionarse de manera asertiva con las personas dentro y fuera del trabajo,

asimismo, dar a conocer la importancia de las labores de los empleados hacia el público de la comunidad que es la razón de ser de la institución.

Referencias Bibliográficas

- Arrimada, M. (2022, febrero 17). Actitudes negativas: qué son, tipos, y cómo nos afectan. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/psicologia/actitudes-negativas>
- Arévalo, J., & Estrada, H. (2019). La toma de decisiones. Una revisión del tema. *Gerencia De Las Organizaciones. Un Enfoque Empresarial*, 30. <https://doi.org/10.17081/bonga/2824.c8>
- Ávila, D. (2022, 15 de diciembre). Autoevaluación. Papershift. <https://www.papershift.com/es/blog/autoevaluacion>.
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la CIENCIA. 12. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/758>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1417/1788
- Bermudez, R., Cuenca, P., García, P., Gutierrez, G., & Portela, A. (2022). Sugerencias para escribir análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones en tesis y trabajos de grado. *Citas*, 8(1), 1–12.
- Alvarez, C., García, J., & Ramírez, E. (2023). Productividad y desarrollo. In Itson (Vol. 1).
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bizneo (2023, s.f.). Desmotivación laboral - Cómo ayudar a tus empleados. <https://www.bizneo.com/blog/desmotivacion-laboral/>
- Capote, V. (2019). Tipos de esfuerzos físicos. *Revista Digital Para Profesionales de La Enseñanza*, 15, 1–18.

- Roman, F. (2022, 05 de abril) Desapego emocional: qué es y cómo lograrlo. Centrum. <https://centrumpsicologos.com/blog/desapego-emocional-que-es-y-como-lograrlo/>
- Carabantes, F. (2023, s.f.) Qué es la autoconfianza: su importancia y características. Mirada Consciente Coaching. <https://coachingmiradaconsciente.com/desarrollo-personal/que-es-autoconfianza/>
- Carmen, C. (2019). La coordinación. GREIT. Gramática de Referencia de Español Para Italófonos. III. Oración, Discurso, Léxico, 1075–1090.
- Carmona S, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional. 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Claros, A., y Fandiño, C. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA. En *Universidad ECCI* (Número 8.5.2017). Universidad ECCI.
- Collantes, Y. (2021). *Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N°52005 Nuestra Señora de las Mercedes, Madre de Dios, 2021*. Universidad Cesar vallejo.
- Corbera, E. (2023, 17 de febrero). ¿Qué implica tomar conciencia y cómo nos beneficia?. Enric Corbera Institute. <https://www.enriccorberainstitute.com/blog/que-es-tomar-conciencia/>
- Cortés, F. (2020, 28 de enero) ¿Cómo combatir el agotamiento mental?. Areandina. <https://www.areandina.edu.co/blogs/como-combatir-el-agotamiento-mental>.
- Cristobal E. (2019) El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gest En El Terc Milen. 31 de diciembre de 2019; 22:115-20 <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>
- Cruz Zúñiga, N., Alonso Castillo, M., Armendáriz García, N. A., y Lima-Rodríguez, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria: Una revisión sistemática. *Revista Española de*

- Salud Pública, ISSN-e 1135-5727, No . 95, 2021, 95. <https://n9.cl/a0klx>
- Dueñas, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. En *Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Falicoff, S. (2022). Importancia De La Reduccion De Costos En La Profesion Comtable (p. 10).
- Felipa, J. (2021). “Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021” [Universidad Cesar Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11375/ALVA_DMDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, F. (2020). Conceptos sobre innovación. Contribución al análisis PEST (Política, Economía, Sociedad, Tecnología). Asociación Colombiana de Facultad de Ingeniería, 12(4), 57.
- Gonzáles, M. (2022, 4 de febrero). Trastorno de despersonalización / desrealización: Síntomas, causas y tratamiento de la sensación de irrealidad. MundoPsicologos. <https://www.mundopsicologos.com/articulos/trastorno-de-despersonalizacion>.
- Lizcano, J. (2023). Rentabilidad Empresarial: propuesta práctica de análisis y evaluación. Cámaras de Comercio, Servicios de Estudios., 111.
- Maciel, L., & Carboneras, C. (2019). Utilizando un recurso inusual: escarabajos del es - tiércol atraídos a milpiés (Diplopoda : Spirobolida) Introducción. Resultados y discusión Material y Métodos. 26(4), 499–502.
- Martínez, A. (2021). Los conceptos de conocimiento , epistemología y paradigma, como base diferencial en la orientación del trabajo de grado. Cinta de Moebio, 25, 3–12.
- Karen Olinda, C. M., & José Manuel, D. B. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial. Obtenido de

- <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/107/93>
- Mendoza, A. (2022). Informe técnico Optimización de recursos. 1–63.
- Mochon, M. (2022). La producción y la empresa. *La Producción y La Empresa*, 46–66.
- Montoya, M. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Fundación Universidad América. Monografía. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Pujadas Sánchez, M. D., Pérez Pareja, F. J., & García-Pazo, P. (2020). Estrés y control percibido en trabajadores de emergencias. *Ansiedad y Estrés*, 26(1), 52–58. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.12.005>
- Pumar, M. (2019). Colaboración Y Liderazgo. Facultad de Enfermería, Universidad Navarra, 59–66.
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1-16.
- Ropa, B. (2023). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Salazar, M. (2022). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA*. Universidad Cesar Vallejo.
- Santa Cruz, V. (2022). Estres Laboral y Desempeño Laboral del personal de enfermeria de un hospital de Región Callao, 2020 [Universidad Privada del Norte]. En *Universidad Privada del Norte*. <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Sixto, M. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades : Aplicación en la didáctica de la Oftalmología Theoretical trends in the conceptualization of skills : application in the didactics of ophthalmology.

Revistas Médica de Pinar Del Río, 21(3), 438–447.

Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*, 5(1), 1-8.
<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>

Torres, A. (2015, 17 de octubre). Autoconcepto: ¿qué es y cómo se forma?. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconcepto>

Vásquez, M., Rengifo, Y., & Vela, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo - 2021* (Número [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca].) [Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5783/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MARY_VASQUEZ_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilcarino, P. (2022). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021 TESIS. En *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad Cesar Vallejo.

Yáguar, S. (2019). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. En *Universidad Catoilca de Santiago de Guayaquil* (Vol. 1, Número 1). Universidad Catoilca de Santiago de Guayaquil.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Valdez López, Y. C., Marentes Patrón, R. A., Correa Valenzuela, S. E., Hernández Pedroza, R. I., Enríquez Quintero, I. D., & Quintana Zavala, M. O. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(1), 248–270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>

Riquelme, M. (24 de Julio de 2018). Estrés Laboral ¿En qué consiste y cuáles son sus características? Recuperado el 09 de Julio de 2020, de <https://www.webyempresas.com/estres-laboral/>

- Rodríguez, C. (2017). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. España: Parainfo.
- Cinfa Salud. (2017). *VII estudio Cinfasalud: Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés*. Obtenido de https://www.cinfasalud.com/wp-content/uploads/2017/09/Dossier-Estudio-CinfaSalud-Estres_27sept17.pdf
- Puchol, L. y Puchol, I. (2016). *El libro de las habilidades directivas*. Madrid: Díaz de Santos.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. OIT.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019). *Factores psicosociales y de organización*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Pérez, F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial Cep.
- Mamani, A., Obando, R., & Uribe, A. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería vol.3(1)*, 50-57.
- Jimenez, R., & Paves, J. (2015). Enfermedades y riesgos laborales en trabajadores en servicios de urgencias. *Revista Biomédica Revisada Por Pares - MEDWAVE*, 4.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Estados Unidos: 3Ciencias.
- Leadersearch. (2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Staffing Personal. (2017). *Importancia de la evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://www.staffingpersonal.com/evaluacion-de-desempeno/>

- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 17(7), 50-51. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content
- Estévez, A. (Agosto de 2019). Significado de desempeño. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://significado.com/desempeno/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés Cristobal (2019) refiere que desde el punto de vista laboral: es la respuesta fisiológica, psíquica y Comportamiento de una persona que intenta acoplarse y adecuarse a las presiones internas y externas. El estrés laboral sucede cuando hay un desajuste entre las personas, el trabajo y la organización misma.	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario (escala de Likert) a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado, a través de la cual se podrá realizar un diagnóstico de las dimensiones del Estrés.	Agotamiento emocional La persona tiene la experiencia subjetiva de no poder dar más de sí en el ámbito afectivo. De esta manera, se produce un agotamiento de los recursos emocionales por contacto directo y continuo con personas receptoras de sus servicios (Cerviño, 2023).	• Dificultad para concentrarse • Fatiga excesiva • Dolores y molestias físicas • Aislamiento social	1, 2, 3, 4
		Baja realización personal Tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo, acompañado de sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral. Implica baja autoestima profesional que se manifiesta a través de sentimientos de descontento con uno/a mismo/a y con el desempeño de la tarea (Cerviño, 2023).	• Autoconfianza • Autoconcepto • Autoevaluación • Conciencia de logro	5, 6, 7, 8
		Despersonalización endurecimiento afectivo que conlleva actitudes negativas e insensibles hacia las personas receptoras del servicio prestado. Se puede observar a través del trato hostil, deshumanizado, distante o indiferente (Cerviño, 2023).	• Pérdida de la motivación hacia el trabajo • Actitud negativa hacia los demás • Desapego hacia otras personas • Insensibilidad	9, 10, 11, 12
Desempeño laboral Define que el desempeño laboral se refiere a la capacidad de un individuo para mejorar continuamente sus	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario (escala de Likert) a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Madre	Eficacia La eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar un objetivo o producir resultados deseados de manera exitosa. (Ojeda, 2023).	• Efectiva • Recursos • Resultados • Calidad	13, 14, 15, 16

habilidades y competencias en su entorno de trabajo, influido por factores como emociones sociales, creatividad y flexibilidad, con el objetivo de fortalecer la competitividad y generar innovación tecnológica en una organización. Esta evaluación de desempeño es esencial para valorar el talento humano y optimizar los procesos de una institución educativa. (Alvarez, Alfonso, & Indacochea, 2018)	de Dios - Boca Colorado, a través de la cual se podrá realizar un diagnóstico de las dimensiones del Desempeño Laboral.	Eficiencia: Es la medida de cuántos recursos se utilizan para alcanzar un objetivo específico de la manera más efectiva y económica posible (Adrianzén et al., 2022).	• Optimización de recursos • Maximizar la productividad • Decisiones • Gestión	17, 18, 19, 20
		Productividad: Es la medida de la eficiencia con la que se utilizan el tiempo, los recursos y el esfuerzo para generar resultados (Cespedes, 2020).	• Tiempo • Esfuerzo • Producir • Rentabilidad	21, 22, 23, 24
		Trabajo en Equipo: Es la colaboración armoniosa y coordinada de un grupo de individuos con el objetivo de alcanzar metas comunes de manera más efectiva que si trabajaran de manera individual. (Forero, 2019).	• Colaboración • Coordinación • Habilidades • Conocimiento	25, 26, 27, 28

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema general ¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024? Problemas Específicos. ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024? ¿Existe relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024? ¿Existe relación entre la despersionalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024?	Objetivo General Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Objetivos Específicos. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Establecer la relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Describir la relación entre la despersionalización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Hipótesis Específicas. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Existe relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024. Existe relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.	Variable: Estrés laboral Dimensiones: • Agotamiento emocional • Baja realización personal • Despersionalización Indicadores • Dificultad para concentrarse • Fatiga excesiva • Dolores y molestias físicas • Aislamiento social • Autoconfianza • Autoconcepto • Autoevaluación • Conciencia de logro • Pérdida de la motivación hacia el trabajo • Actitud negativa hacia los demás • Desapego hacia otras personas • Insensibilidad Variable: Desempeño laboral Dimensiones: • Eficacia	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Tipo: Básica Métodos Técnicas instrumentales de recolección de datos Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario De procesamiento de datos Se hará uso de la estadística descriptiva De análisis Se hará uso de la estadística inferencial Procedimiento:

	.		• Eficiencia • Productividad: • Trabajo en Equipo Indicadores • Efectiva • Recursos • Resultados • Calidad • Optimización de recursos • Maximizar la productividad: • Decisiones: • Gestión • Tiempo • Esfuerzo • Producir • Rentabilidad • Colaboración • Coordinación • Habilidades • Conocimiento	El procesamiento y análisis de datos se realizará mediante cuadros. figuras y tablas estadísticas, apoyadas en estadísticos descriptivos y estadística inferencial a efectos de establecer inferencias conducentes a comprobar la certeza de la hipótesis planteada Población: trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu (48 trabajadores) Muestra: Censal se tomará al total de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado (48 trabajadores)
--	---	--	--	---

Anexo 3: Instrumento

“Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024”

Objetivo: Analizar la percepción del Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2024.
Fecha: / /2024. GENERO: (M) (F)
PERCEPCIONES: Califique las PERCEPCIONES, lo cual se refieren a como HA PERCIBIDO el estrés y el Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios – Boca Colorado - Provincia de Manu 2023.
CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN. Mala RQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.

1		2		3		4		5				
Nunca		Rara vez		Algunas veces si, algunas veces no		La mayoría de veces		Siempre				
N°		ESTRÉS LABORAL						ESCALA				
1	Agotamiento emocional	¿En su centro laboral tiene problemas de concentración y se distrae con facilidad?						1	2	3	4	5
2		¿Al realizar sus labores siente cansancio, agotamiento y mucha fatiga?						1	2	3	4	5
3		¿En el ejercicio de sus labores siente dolores de cabeza constantes, dolores musculares, falta de apetito y alteraciones del sueño?						1	2	3	4	5
4		¿En el trabajo evade socializar con sus compañeros de trabajo debido a que le produce agotamiento y estrés?						1	2	3	4	5
5	Baja realización personal	¿En el desarrollo de sus labores siente confianza en sus capacidades, habilidades y criterios para llevarlas a cabo?						1	2	3	4	5
6		¿El concepto que tiene de sí mismo es el de una persona de bien y laboriosa?						1	2	3	4	5
7		¿Tiende a evaluarse de manera positiva en el trabajo, en el desempeño de sus funciones?						1	2	3	4	5
8		¿En su centro laboral es consciente de sus logros en el ejercicio de sus tareas?						1	2	3	4	5
9	Despersonalización	¿Siente motivación para el desarrollo de sus labores en la entidad?						1	2	3	4	5
10		¿Frente a dificultades en el trabajo tiende a buscar culpables y sanciones?						1	2	3	4	5
11		¿Las relaciones sociales con sus compañeros son saludables y de mucha ayuda para su trabajo?						1	2	3	4	5
12		¿Las emociones en su centro laboral son importantes para usted?						1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL									
13	Eficacia	¿En el desarrollo de su trabajo realiza las tareas encomendadas de manera óptima?	1	2	3	4	5		
14		¿Para el logro de sus funciones cuenta con los recursos necesarios?	1	2	3	4	5		
15		¿En la entidad desarrolla usted su trabajo en base a resultados que se pueden medir?	1	2	3	4	5		
16		¿Su trabajo cumple con las expectativas y requisitos señalados por su entidad?	1	2	3	4	5		
17	Eficiencia	¿En su trabajo utiliza recursos teniendo en consideración el máximo rendimiento en el resultado final?	1	2	3	4	5		
18		¿Se preocupa usted por elevar la productividad en su trabajo cuando realiza sus labores?	1	2	3	4	5		
19		¿Las decisiones que usted realiza en su trabajo siempre buscan lograr objetivos y solucionar problemas?	1	2	3	4	5		
20		¿Administra de manera coherente los recursos y actividades con el fin de lograr los objetivos y metas de la entidad?	1	2	3	4	5		
21	Productividad	¿Cuándo realiza sus labores toma como punto de referencia el tiempo que utilizará?	1	2	3	4	5		
22		La realización de su trabajo representa empeño, esmero y ahínco al ejecutarlo	1	2	3	4	5		
23		¿Es importante para usted producir y lograr resultados en su trabajo?	1	2	3	4	5		
24		¿Se siente identificado con la entidad y por ello es consciente del grado de beneficio económico que representa su trabajo?	1	2	3	4	5		
25	Trabajo en Equipo	¿En su centro laboral realiza sus labores de manera solidaria con la finalidad de lograr metas institucionales?	1	2	3	4	5		
26		¿Las labores que realiza en su trabajo se hacen de manera colaborativa acordando la mejor manera de hacer las cosas?	1	2	3	4	5		
27		¿Cuenta con cualidades físicas y mentales afines para la ejecución de su labor?	1	2	3	4	5		
28		¿Posee conocimientos para realizar su trabajo y la resolución de problemas de su área?	1	2	3	4	5		

Gracias.....

Anexo 3: Solicitud de autorización para realizar el estudio

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

Sr. Jerónimo Miguel Cotohuanca Suyo
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado -
Provincia Manu

Presente.-

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MADRE DE DIOS BOCA COLORADO - MANU	
MESA DE PARTES - RECEPCIÓN	
Nº DE EXP.	3923
Fecha	14 NOV 2023
Hora	3:15 P.m.
Folios	01
Firma	<i>[Firma]</i>

Yo; Patricia Xiomara Raymundo Chulla,
con DNI N° 48367863, con domicilio en
calle setapo Mz. J Lt. 07 de esta ciudad;
bachiller de la Carrera Profesional de
Administración y Negocios
Internacionales de la Universidad
Nacional Amazónica de Madre de Dios,
ante usted con el debido respeto me
presento y expongo:

Que habiendo culminado mis estudios superiores satisfactoriamente, y con la
finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales, me encuentro desarrollando mi Proyecto de
Investigación denominado "Estrés y Desempeño Laboral de los Trabajadores
Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca
Colorado - Provincia de Manu 2023".

Es por ello que solicito a usted autorización y facilidades para desarrollar la
investigación anteriormente señalada, que involucra a los trabajadores de la
entidad que usted dirige de manera acertada.

Me suscribo de usted no sin antes agradecer la
atención prestada a la presente.

Boca Colorado, 14 de noviembre del 2023

[Firma]
RAYMUNDO CHULLA, Patricia Xiomara

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumento del instrumento



CARTA S/N – 2023

Puerto Maldonado, 02 de noviembre del 2023

Magister: **MODESTO PAREDES ACURIO**

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo(a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresada de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando mi trabajo de investigación cuyo título es: **"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado – Provincia de Manu 2023"**

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalización de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara

Recibido 15/11/23



CARTA S/N – 2023

Puerto Maldonado, 02 de noviembre del 2023

Magister: **JAIME RIOS AGÜERO**

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo(a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresada de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando mi trabajo de investigación cuyo título es: **"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado – Provincia de Manu 2023"**

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalización de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara



CARTA S/N – 2023

Puerto Maldonado, 02 de noviembre del 2023

Magister: **PABLO MEDRANO VALDEZ**

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

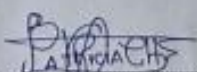
Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo(a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresada de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando mi trabajo de investigación cuyo título es: **"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado – Provincia de Manu 2023"**

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalización de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara

Anexo 5: Ficha de Validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN



I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de Investigación:
"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023.

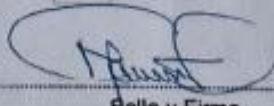
Investigadora: Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara

CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Relación entre variable y dimensión				✓	
Relación entre dimensión y el indicador				✓	
Relación entre el indicador y el ítem				✓	
El ítem mide lo que se propone a medir				✓	
La redacción es clara, precisa y comprensible				✓	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Sello y Firma

Mg. Rodolfo Pareda Acuña

DNI 25304869



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de Investigación:

"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023.

Investigadora: Bach. Raymundo Chulia, Patricia Xiomara

CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Relación entre variable y dimensión				X	
Relación entre dimensión y el indicador				✓	
Relación entre el indicador y el ítem				X	
El ítem mide lo que se propone a medir				X	
La redacción es clara, precisa y comprensible				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación



Debe corregirse



Setlo y Firma

Mg. José Alejandro Ruiz Acuña

DNI 4365859



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de Investigación:

"Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado - Provincia de Manu 2023.

Investigadora: Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara

CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Relación entre variable y dimensión				✓	
Relación entre dimensión y el indicador				✓	
Relación entre el indicador y el ítem				✓	
El ítem mide lo que se propone a medir				✓	
La redacción es clara, precisa y comprensible				✓	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación



Debe corregirse



Sello y Firma

Mg.

Patricia Xiomara Chulla

DNI

04811612

Anexo 6: Consentimiento informado



"UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS"



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en el presente trabajo de investigación titulado "Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado – Provincia de Manu 2023" dirigido por la Bachiller: RAYMMUNDO CHULLA, Patricia Xiomara; es fundamental para la recolección de datos.

En este sentido se le informa las siguientes precisiones.

- Los investigadores se comprometen a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas participantes.
- El objetivo principal de la investigación es determinar la percepción del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos Municipalidad Distrital de Madre de Dios - Boca Colorado – Provincia de Manu 2023.
- La participación en la investigación es de carácter voluntario y la información que usted brinda debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la empresa.
- El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 07 minutos el cual será dirigido presencialmente por los investigadores.

Agradecemos su participación,

Bach. Raymundo Chulla, Patricia Xiomara