



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés y desempeño laboral del personal
administrativo en una municipalidad, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Cubas Flores, Maryory Geraldine de los Milagros (orcid.org/0009-0009-2382-6263)

Ramos Llerena, Diana Irma (orcid.org/0009-0007-5314-3610)

ASESORA:

Mg. Esteves Cárdenas, Verónica Liset (orcid.org/0000-0002-3475-5845)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Va dedicado a Dios, quien me brindó la fortaleza necesaria para perseverar, a mis queridos abuelitos, quienes siempre son mi inspiración para alcanzar mis objetivos.

Cubas Flores, Maryory Geraldine de los Milagros

Con todo cariño dedico este trabajo a mi recordada madre Norma Llerena Flores por ser un ejemplo de superación y a todas las personas que me ayudaron a cumplir este sueño.

Ramos Llerena, Diana Irma

AGRADECIMIENTO

Quisiéramos comenzar expresando nuestro profundo agradecimiento a Dios, fuente de fortaleza y guía a lo largo de este viaje académico. Su gracia y misericordia han sido nuestra constante inspiración y apoyo.

Además, agradecemos a nuestras familias, amigos y asesora Mg. Verónica Esteves Cárdenas, por su orientación experta, paciencia y apoyo constante. Sus valiosas sugerencias y comentarios han sido fundamentales para la realización de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023", cuyos autores son CUBAS FLORES MARYORY GERALDINE DE LOS MILAGROS, RAMOS LLERENA DIANA IRMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET DNI: 71231923 ORCID: 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 25-02- 2024 21:18:12

Código documento Trilce: TRI - 0738154



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CUBAS FLORES MARYORY GERALDINE DE LOS MILAGROS, RAMOS LLERENA DIANA IRMA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA IRMA RAMOS LLERENA DNI: 73244824 ORCID: 0009-0007-5314-3610	Firmado electrónicamente por: DRAMOSLL el 14-02-2024 17:48:57
MARYORY GERALDINE DE LOS MILAGROS CUBAS FLORES DNI: 77494013 ORCID: 0009-0009-2382-6263	Firmado electrónicamente por: MGCUBAS el 14-02-2024 17:48:49

Código documento Trilce: TRI - 0738152

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización del estudio	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación del instrumento estrés	20
Tabla 2: Resultados descriptivos de la variable estrés	22
Tabla 3: Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral	23
Tabla 4: Tabla cruzada entre estrés y el desempeño laboral	24
Tabla 5: Prueba de correlación entre estrés y el desempeño laboral	25
Tabla 6: Tabla cruzada entre estrés y la dimensión desempeño de tareas	26
Tabla 7: Prueba de correlación entre estrés y la dimensión desempeño de tareas	27
Tabla 8: Tabla cruzada entre estrés y la dimensión desempeño contextual	28
Tabla 9: Correlación entre estrés y la dimensión desempeño contextual	29
Tabla 10: Tabla cruzada entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente	30
Tabla 11: Correlación entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Resultados descriptivos de la variable estrés	22
Figura 2: Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral	23

RESUMEN

Hoy en día, el estrés es un problema importante en las organizaciones afectando negativamente el desempeño de los colaboradores. Es por ello que se llevó a cabo la investigación, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023. Se empleó una metodología de tipo básica descriptiva, diseño no experimental transversal con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 50 colaboradores del personal administrativo. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento los cuestionarios, con el fin de comprender la situación del colaborador en relación a su desempeño. Con respecto a los resultados para la variable Estrés, 4% consideró nivel alto, 86% un nivel medio y el 10% un nivel bajo; y con respecto al Desempeño laboral, 8% consideró un nivel alto, 74% nivel medio y 18% nivel bajo, además se evidenció una correlación entre las variables, siendo de -0.296 este resultado indica que a medida que aumenta el estrés disminuye el desempeño y $\text{Sig} < 0.05$, donde se concluye que hay una correlación negativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, ambiente de trabajo.

ABSTRACT

Nowadays, stress is a major problem in organizations, negatively affecting the performance of employees. That is why the research was carried out, with the objective of determining the relationship between stress and the work performance of administrative staff in a Municipality, Lima 2023. A basic descriptive methodology was used, a non-experimental cross-sectional design with a correlational level and a quantitative approach. The study population was made up of 50 administrative staff collaborators. The data collection technique used was the survey and the instrument was the questionnaires, in order to understand the employee's situation in relation to their performance. Regarding the results for the Stress variable, 4% considered a high level, 86% a medium level and 10% a low level; and with respect to Work Performance, 8% considered a high level, 74% a medium level and 18% a low level. In addition, a correlation was evident between the variables, being -0.296 . This result indicates that as stress increases, performance decreases and $\text{Sig} < 0.05$, where it is concluded that there is a negative correlation between stress and job performance.

Keywords: Work stress, performance, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la preocupación por el estrés ha aumentado en las organizaciones, ya que afecta a todas las personas, especialmente en el ámbito laboral, generando nuevos riesgos que deterioran la salud física, social y mental afectando al desempeño y la eficiencia productiva de las empresas. Además, los cambios inesperados provocados por la pandemia no han sido ajenos a esta situación, debido a que generó despidos inmediatos y la inseguridad contractual. Este impacto se refleja en la salud mental de los colaboradores, elevando los niveles de estrés laboral, con repercusiones en el ámbito social y familiar (Bellido et al., 2021).

En el contexto global, según una publicación realizada por la Organización Mundial de la Salud (2023) los casos de depresión y ansiedad a nivel internacional aumentaron más del 25%. En el año 2020, solo el 35% de los países contaba con programas para prevenir la salud mental en el ámbito laboral. Cada año, aproximadamente doce millones de días laborales se pierden debido a trastornos depresivos y de ansiedad, generando un costo económico global de alrededor de un billón de dólares. A pesar de estas cifras alarmantes, la inversión en salud mental sigue siendo insuficiente, ya que los países destinan sólo alrededor del 2% de su presupuesto a este aspecto crucial.

Por otro lado, el informe de la compañía estadounidense de análisis y consultoría Gallup (2022) mencionó que durante el año 2021, el porcentaje de colaboradores a nivel mundial que admitieron experimentar estrés diario en el trabajo aumentó al 44%, superando el 43% registrado en 2020. Asimismo, indicó que el 60% de los empleados estaban emocionalmente desvinculados de sus puestos, mientras que un preocupante 19% se sentía miserable en su trabajo.

La problemática también no es ajena para el Reino Unido, según Harper (2019) una encuesta realizada por la organización benéfica de salud mental, mostraban que la mitad de los encuestados experimentaron la sensación de que sus superiores no respetaban su vida personal fuera del ámbito laboral. Además, un 25% indicó que sus jefes habían intentado comunicarse con ellos durante sus períodos de vacaciones. Es importante preservar una clara separación entre las obligaciones laborales y la vida personal, con el propósito de descansar, relajarse y enfocarse en otras actividades.

En América Latina, varios países mostraron una incidencia notable de jornadas laborales excesivas. En particular, Bolivia, Honduras, El Salvador y Perú

sobresalieron con más del 30% de sus empleados trabajando 49 horas a la semana o incluso más. En México y Colombia, la prevalencia de jornadas laborales excesivas alcanzaron el 27%, mientras que en Venezuela y Panamá fue inferior al 10% (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Asimismo, un análisis llevado a cabo en Chile evidenció que los empleados asalariados expuestos a factores estresantes en el ámbito laboral tuvieron una mayor propensión a desarrollar síntomas mentales, como la depresión. Además, se han registrado informes similares en Perú y Colombia que destacaron una de las consecuencias más frecuentes de este estrés: el síndrome de burnout, el cual ha sido consistentemente identificado en numerosos estudios como una secuela del elevado estrés laboral (Madero et al., 2021).

Por otro lado, Lugo (2023) indicó que en varios países de Latinoamérica, la problemática laboral se caracterizaba por salarios bajos, atrasos y carencias en los beneficios laborales. Esta situación llevaba a muchas personas a asumir múltiples empleos para subsistir en ocupaciones que no les resultan plenamente satisfactorias. La situación se complicaba por las largas distancias entre los lugares de trabajo y los hogares, así como por la persistente desigualdad de género en el ámbito laboral generando frustración y desmotivación de los empleados.

A nivel nacional, es innegable que la salud mental en Perú no recibe la atención adecuada, y lamentablemente, la incidencia de trastornos mentales va en aumento anualmente. Para ilustrar este problema, las atenciones por este tipo de afecciones aumentaron de 1,368,950 en 2021, aproximadamente 3,750 al día, a 1,631,940 en 2022, superando las 4,471 diarias, según el diario Perú 21 (2023).

Por otro lado, el diario El Peruano (2023) indicó que el estrés laboral se ha vuelto cada vez más frecuente en los entornos de trabajo, siendo un problema significativo, en casos más graves, puede desencadenar agotamiento debido a la sobrecarga de tareas y el desgaste físico y emocional, lo que afecta negativamente tanto la salud mental como el rendimiento y la productividad laboral. Asimismo, el diario refirió que los líderes desempeñan un rol crucial en el trabajo, ya que en muchos casos el subordinado no se siente cómodo al hablar del estrés que genera las actividades en exceso y el desgaste emocional que puede afectar a la salud.

Otra publicación realizada por el diario Radio Programas del Perú (RPP, 2022) afirmó que alrededor del 72% de los trabajadores en Perú enfrentaban estrés

laboral. Las principales causas incluyeron una carga de trabajo excesiva para el 24%, falta de tareas definidas para el 17%, alta tensión para el 14%, y maltrato por parte de superiores para otro 14%. Preocupantemente, el 12% careció de tiempo suficiente para actividades personales, el 11% dudaba de su capacidad para alcanzar metas, y el 8% no se identificaba con la empresa.

Como problemática se identificó en la entidad de estudio que los trabajadores sufren de estrés por exceso de carga de trabajo, presión laboral, diferencias entre compañeros, estilo de liderazgo burocrático, insatisfacción salarial, inestabilidad laboral y rotación de personal, afectando el desempeño del colaborador.

Se formuló el problema general: ¿En qué medida se relaciona el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023? y como problemas específicos: (1) ¿Cuál es el nivel de estrés del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023?, (2) ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023?, (3) ¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023?, (4) ¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023? y (5) ¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023?.

El estudio se fundamentó en justificación teórica, la cual se ha construido mediante una revisión exhaustiva de las teorías referentes al tema de estudio, con el objetivo de diseñar estrategias efectivas para abordar la problemática, identificar niveles de estrés laboral y fortalecer el compromiso con la entidad (Fernández, 2020).

Como justificación práctica, como indica Fernández (2020) los resultados obtenidos serán la base para formular sugerencias y recomendaciones con la finalidad de abordar la problemática identificada en la municipalidad de estudio y adoptar medidas concretas que mejoren el entorno laboral, propiciando un ambiente más saludable. Esto, a su vez, contribuirá de manera positiva al desempeño de los colaboradores, al mismo tiempo que se salvaguarda su salud física y mental.

La justificación metodológica sigue los principios de la investigación científica, utilizando técnicas adecuadas para un enfoque cuantitativo. Se han elegido instrumentos de medición específicos, como dos cuestionarios con niveles apropiados de confiabilidad y validez, adaptados a las necesidades de la investigación, con la finalidad de aportar de manera metodológica al ámbito científico (Fernández, 2020).

Finalmente tiene una justificación social según Fernández (2020) la recopilación de datos estadísticos obtenidos ayudará a conocer la relación entre las variables de estudios, ofreciendo información valiosa no sólo para la municipalidad de estudio, sino también para cualquier entidad ya sea pública o privada, que aspire a mejorar el ambiente laboral de sus colaboradores. De este modo, los beneficios derivados de esta investigación pueden aplicarse de manera generalizada, influyendo positivamente en diversos contextos organizativos.

Así mismo, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023 y como objetivos específicos: (1) Identificar el nivel de estrés del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023, (2) Identificar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023, (3) Determinar la relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023, (4) Determinar la relación entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023 y (5) Determinar la relación entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Como hipótesis general: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023 y como hipótesis específicas: H₁: existe relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023, H₂: existe relación entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023 y H₃: existe relación entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, se consideró los cuatro marcos teóricos las cuales son: referencial, legal, teórico y por último conceptual de las variables investigadas en este estudio.

Como antecedentes internacionales, se destacó el estudio de Pincha (2022) quien tuvo como propósito examinar la influencia de la variable estrés en el rendimiento de los empleados en la zona occidental de la India, utilizando un método cuantitativo y contó con la participación de 120 empleados que trabajaron en la oficina de división en Ahmedabad, en cuanto a los hallazgos el análisis de regresión lineal mostró que el estrés laboral es un predictor significativo tanto del rendimiento contextual como del rendimiento en las tareas en la entidad de estudio. Asimismo, se determinó que un incremento del estrés laboral ocasionó un aumento del 6,99% en el rendimiento contextual y del 8,05% en el rendimiento de las tareas, concluyendo que el estrés y los componentes del desempeño de los empleados tuvieron un efecto negativo muy significativo.

Como refiere Chico et al.(2023) la investigación tuvo como objetivo entender cómo los empleados de la escuela primaria New Visayas gestionan el estrés en su entorno laboral y cómo esto podría afectar su rendimiento. El enfoque metodológico empleado fue cuantitativo correlacional, involucrando la participación de 21 empleados de dicha institución. Para validar la hipótesis, se emplearon medias ponderadas y Pearson, revelando una media de 4,36 para el manejo del estrés y 3,95 para el rendimiento laboral. El coeficiente de correlación de Pearson mostró un valor p de 0,003, respaldando así la hipótesis alternativa y se llegó a la conclusión que existió una asociación significativa entre el manejo del estrés y el rendimiento por parte de los colaboradores en el ámbito laboral.

Para la investigación de Jalagat (2017) el estudio buscó determinar como el estrés afecta en el rendimiento de los trabajadores de la organización Petroleum Development Oman. El método utilizado fue cuantitativo y se empleó una muestra de 65 empleados. Los hallazgos más relevantes de la investigación señalaron una asociación significativa entre el estrés en el trabajo y el rendimiento de los empleados, con un coeficiente de correlación de $r = 0,955$, con base a estos hallazgos, se llegó a la conclusión de que el estrés tuvo un impacto significativo en el rendimiento de los empleados en el contexto empresarial mencionado.

La investigación de Mufeed (2023) fue examinar la influencia de la variable del estrés en el rendimiento de los empleados de diferentes centros turísticos de las Maldivas. Se empleó un método cuantitativo, sin manipulación de variables y contó con una muestra de 270 participantes. Se utilizaron técnicas de regresión mediante el software SPSS26 para probar las hipótesis planteadas. Los resultados revelaron que un incremento en la carga laboral, con un coeficiente beta de -0,318, y una compensación insuficiente, con un coeficiente beta de 0,188, se relacionaron con niveles elevados de estrés, resultando en una notable disminución en el rendimiento de los empleados y se concluyó que una carga de trabajo mayor y una compensación inadecuada contribuyen al aumento del estrés y a una reducción significativa en el desempeño laboral.

En Indonesia, Sari et al.(2021) estudiaron la asociación entre el estrés y el rendimiento de los empleados en diferentes industrias manufactureras. Utilizaron un enfoque cuantitativo y contaron con una muestra de 93 empleados. Se empleó la estadística del software SPSS20 para analizar las hipótesis. Los hallazgos revelaron un impacto significativo entre las variables, con un valor de $R = 0,972$, concluyendo que los horarios laborales y las relaciones negativas con colegas y superiores son factores que generan estrés en el trabajo, afectando notablemente el rendimiento laboral.

De acuerdo a Wushe y Shenje (2019) la finalidad del estudio consistió en examinar la influencia del estrés en el rendimiento de los empleados en hospitales públicos de Harare, utilizando un método cuantitativo y una muestra de 260 empleados. Los resultados señalaron una relación adversa del aumento de la rigidez en los horarios laborales ($r = -0,03$) y la sobrecarga de trabajo ($r = -0.37$), son factores que elevan el estrés en el entorno de trabajo. Como conclusión principal, se demostró que el aumento de la rigidez horaria y la sobrecarga laboral están inversamente relacionados con el rendimiento laboral, lo que afecta negativamente al desempeño.

Según Barati (2019) el estudio consistió en analizar los factores del estrés que inciden en el trabajo de los trabajadores en la filial del Trade Bank of Khorasane Razav, utilizando un método cuantitativo y con la participación de 274 colaboradores. Se utilizó el software SPSS para probar las hipótesis y los resultados mostraron que las políticas organizativas, con un coeficiente de correlación de 0.927, fueron identificadas como el principal y más influyente factor

en la generación de estrés laboral. Como conclusión, se confirmó la asociación entre las variables de estudio.

Citando a Chen et al. (2022) estudiaron la asociación del estrés en el rendimiento de los colaboradores en medianas y pequeñas empresas en China durante la pandemia de COVID-19, utilizando el método de investigación cuantitativo y se suministró 196 cuestionarios. Además, se empleó el análisis de correlación de Pearson y la regresión lineal jerárquica para examinar las interacciones entre las variables. Los hallazgos evidenciaron una correlación negativa con un valor de ($\beta = -0,193$, $p < 0,01$) respaldando así la hipótesis alternativa y se concluyó que, en situaciones de emergencia, el estrés en el trabajo suele afectar negativamente a cómo los empleados se desempeñan, sobre todo perjudicando su bienestar mental.

Como refiere Deng et al. (2019) analizaron como el estrés relacionado con desafíos y obstáculos afecta al rendimiento de los trabajadores sanitarios de hospitales públicos chinos, utilizando un enfoque cuantitativo y con la participación de 1594 encuestados de la salud. Para el análisis estadístico, se emplearon las herramientas SPSS y AMOS. Los hallazgos indicaron la presencia de niveles elevados de estrés en el entorno laboral, lo cual se presume que tiene un impacto negativo en el servicio público con un valor de ($\beta = 0,59$; $p < 0,001$) indicando correlación entre las variables y, como consecuencia, resulta en un rendimiento laboral deficiente. En conclusión, se infirió que este estudio aporta evidencia empírica significativa acerca de los impactos del estrés en el entorno laboral, así como en la motivación del servicio público, influyendo en el rendimiento de los profesionales de la salud en hospitales públicos chinos.

Según García et al. (2021) tuvo como objetivo evaluar los estresores organizacionales y la satisfacción laboral, centrándose en las inquietudes profesionales, falta de reconocimiento profesional y estrés de roles en docentes de educación del sistema público en México, utilizando un método cuantitativo y contó una muestra de 415 docentes. Los hallazgos indicaron que los estresores laborales desencadenaron el estrés en el trabajo, afectando la satisfacción laboral con una asociación significativa ($p < 0,05$) y se concluyó que estos estresores contribuyeron al deterioro del bienestar personal, desencadenando problemas de salud mental, que pueden ser graves y derivar en enfermedades.

De acuerdo a Kevin et al. (2020) el estudio se centró en examinar la posible asociación entre diversos niveles de estrés y los factores socioeconómicos en participantes de la semana de apreciación del contribuyente de Uganda en 2018, realizada en Kampala. Este estudio empleó un diseño transversal que integró métodos de investigación cuantitativa, con la participación de 390 encuestados. Para probar la hipótesis se utilizó el software del SPSS, evidenciando un $p > 0,05$ indicando la aceptación de la hipótesis nula y se concluyó que no hubo una asociación significativa entre los factores socioeconómicos de los encuestados y los niveles de estrés.

Conforme el estudio de Rijanto (2023) analizó la relación del estrés en el rendimiento de los subordinados, utilizando el método cuantitativo y una muestra de 65 participantes. Asimismo, se aplicaron análisis de regresión y la prueba t para el análisis estadístico. los resultados confirmaron la significancia del estrés laboral ($p < 0.05$). En conclusión, se evidenció que la variable del estrés ejerce efectos significativos en el desempeño de los empleados.

Para Lee (2021) la investigación tuvo como propósito de analizar las causas que afectan el rendimiento laboral, focalizándose en el ajuste intercultural y su relación con el estrés y la adaptación en el trabajo dentro de la industria hotelera de Taiwán, utilizando un enfoque cuantitativo y se suministró a 460 trabajadores. Los resultados revelaron una significativa asociación negativa entre las variables de estudio, con un valor ($\beta = -0,276$, $p < 0,001$), concluyendo que un aumento en el estrés laboral se asocia con un rendimiento laboral relativamente más bajo.

Según refiere Medeiro et al. (2019) quien efectuó la investigación sobre la conexión entre el entorno laboral y la manifestación de síntomas de estrés en profesores de educación primaria en instituciones públicas en Brasil, utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, cuya muestra fue de 196 docentes. Se emplearon pruebas no paramétricas, como la correlación de Mann-Whitney y Spearman. Los resultados señalaron un valor de ($p < 0.05$) indicando una correlación débil. En conclusión, se encontró una conexión entre estas variables de estudio.

Para Solís y Aguayo (2023) el propósito consistió en examinar el estrés y los niveles que presenta el personal de higiene del gobierno municipal de Esmeraldas en relación con la satisfacción laboral, utilizando el método cuantitativo, el diseño donde los investigadores no manipularon la información, es

decir, el no experimental y la muestra comprendió de 196 funcionarios. Los resultados revelaron que el nivel de estrés alcanzó el 38%, considerado bajo. En cuanto a la satisfacción laboral, fue del 51% en rangos intermedios y como conclusión, se evidenció que los niveles bajos de estrés no mostraron una asociación significativa con la satisfacción de los colaboradores.

Como antecedentes nacionales tenemos a Machuca (2018) el propósito consistió en examinar la conexión del estrés en el rendimiento del trabajo en una entidad pública en Arequipa, en cuanto al método fue cuantitativo y sin manipulación de variable. Asimismo, se administró un cuestionario a 100 empleados pertenecientes a la Gerencia Regional de Educación. Para comprobar las hipótesis se empleó el software estadístico SPSS. Los hallazgos obtenidos indicaron que si el nivel de estrés aumenta el rendimiento laboral disminuye. Estos hallazgos respaldan la hipótesis evidenciada por un coeficiente de correlación de -0,234.

Haciendo referencia a la investigación llevada a cabo por Sullcahuaman (2022) la cual se centró en examinar la conexión del estrés en el rendimiento dentro de una organización pública distrital en Cusco. Asimismo, se aplicó el método cuantitativo, sin manipulación de variables y con la participación de 60 empleados. Los hallazgos obtenidos revelaron una asociación positiva moderada, representada con un valor de Spearman de 0,394; estos hallazgos mostraron la importancia de abordar estas variables con la finalidad de mitigar el estrés y potenciar el desempeño en la institución pública del distrito de Cusco.

Según Meza y Portales, (2021) el estudio tuvo como propósito en analizar la correlación del estrés en el rendimiento en el trabajo en una entidad pública en la provincia de Trujillo, bajo un método cuantitativo, sin manipulación de variables y contó con la participación de 351 colaboradores. Los hallazgos indicaron una asociación negativa baja, con un valor de Spearman de -0,181. Como conclusión, se confirmó la asociación entre las variables, resaltando así la importancia de considerar este factor en la gestión y desarrollo del personal.

Citando a Custodio (2021) la finalidad de la investigación fue examinar la correlación del estrés y el rendimiento en una entidad pública de Sullana. El método utilizado fue cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental y para la muestra participaron 44 colaboradores. Los hallazgos indicaron que el nivel predominante de estrés es bajo, representando el 38.6%, mientras que el

rendimiento laboral se situó en un nivel medio con un valor del 36.4%. Como conclusión, se confirmó la asociación negativa baja entre estas variables, destacando un valor de Spearman de -0.298.

Según refiere Espiritu (2021) el estudio tuvo como propósito en analizar cómo influye el estrés en el rendimiento del trabajo en una empresa de consultoría, ubicada en Lima, utilizando el método correlacional y sin manipulación de las variables. Asimismo, contó con la participación de 70 trabajadores pertenecientes al área de mantenimiento de sistemas. Los hallazgos revelaron un Rho de Spearman de -0,722 entre las variables, indicando la presencia de una correlación negativa alta y como conclusión, se sugirió llevar a cabo acciones destinadas a reducir el estrés, con el fin de preservar el rendimiento laboral.

De acuerdo a Servan y Verástegui (2019) consistió en investigar como el estrés influye en el desempeño de los subordinados administrativos de la Universidad pública de Amazonas. El método trabajado fue cuantitativo, sin manipulación de variables y contó con la participación de 92 trabajadores administrativos. Asimismo, se empleó el Chi-cuadrado para el análisis estadístico. Los hallazgos señalaron que el 55.4% experimentaban un nivel medio de estrés, con un valor de $p = 0.18$, respaldando la hipótesis nula, ya que no hay evidencia de una asociación significativa entre las variables de estudio en la institución universitaria, dado que la significancia es mayor a 0.05.

Para la investigación de Ventura y Vásquez (2021) el propósito fue examinar como el estrés incide en el desempeño en el trabajo en una entidad pública en Chiclayo, el método utilizado fue cuantitativo y correlacional. Asimismo, contó con la participación de 150 trabajadores de todas las áreas de la dependencia policial. Para verificar las hipótesis planteadas se utilizó el estadístico del SPSS y como conclusión se obtuvo que hay una correlación inversa de 81.2% entre ambas variables de una entidad pública.

De acuerdo a Solis (2022) el estudio tuvo como finalidad examinar cómo afecta el estrés laboral al rendimiento del personal en una entidad pública en lima, el método utilizada fue cuantitativo, sin manipulación de variables y tuvo la participación de 73 servidores del departamento de servicios generales del poder legislativo. La validación de las hipótesis se analizó mediante el estadístico del SPSS. Los hallazgos arrojaron un valor de 0.383, indicando una asociación positiva entre las variables, situándose en un nivel de correlación bajo y como conclusión,

se estableció que el estrés mantuvo una relación significativa, enfatizando la relevancia de tomar en cuenta y tratar adecuadamente las implicaciones del estrés en el entorno laboral de esta institución pública en Lima.

Según el Decreto supremo N°017-2017.TR (2017) el presente decreto legislativo, tiene como propósito que las municipalidades deben proveer las prácticas de vida saludable en el lugar de trabajo, para que los funcionarios y servidores públicos puedan brindar la mejor atención a la población en general.

De acuerdo con la Ley 29783 (2011) establece en su disposición complementaria transitoria, que todas las organizaciones deben erradicar la contaminación del entorno laboral. Esto significa que dicha contaminación no debería ocasionar impactos negativos en la salud y el bienestar tanto físico como mental de los trabajadores. Además, el inciso IX, principio de protección reconoce que todos los trabajadores tienen los mismos derechos, y los patrones están obligados a garantizar condiciones dignas de trabajo que prometen una vida saludable tanto física como mentalmente para todos los empleados, y que estos pueden desarrollarse adecuadamente.

Como señala el Decreto supremo N° 014-2019-TR (2019) establece en su artículo N°1 la creación del servicio denominado "Trabaja Sin Acoso el cual tendrá la responsabilidad de brindar asesoramiento y apoyo exclusivo para hacer frente al hostigamiento sexual en el entorno laboral. Este servicio estará bajo la supervisión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Su principal objetivo es intervenir de manera precisa y oportuna para asegurar una adecuada protección de las víctimas de hostigamiento sexual en el entorno laboral.

Según el Decreto supremo N° 003-97-TR, (1997), Ley de productividad y competitividad laboral, en su incidencia del art. 23 relacionado al desempeño laboral determina la causalidad del motivo a la deficiencia del desempeño laboral es causa de destitución del trabajo, este tipo de norma genera las condiciones de presión (presión en el estado mental y psicológico) entre la situación no identificada ante los hechos y sucesos que acontece en el entorno laboral.

De acuerdo a Selye (1956) estableció la teoría del Síndrome General de Adaptación, un concepto que explica cómo el cuerpo responde al estrés físico o emocional. El científico Hans Selye lo desarrolló para describir una serie de procesos y estados fisiológicos que se activan frente a diversos estímulos

estresantes. Es decir, el Síndrome General de Adaptación es un mecanismo complejo que nos ayuda a enfrentar situaciones estresantes en nuestro entorno.

Según Siegrist (1996) el modelo de esfuerzo-recompensa resalta la importancia de los roles sociales al brindar oportunidades para contribuir, sentirse recompensado, valorado y pertenecer a un grupo significativo. Además, la teoría sugiere que muchos trabajos carecen de una definición adecuada de funciones que permiten un equilibrio adecuado entre los esfuerzos requeridos y las recompensas proporcionadas. Esta percepción de trato injusto y falta de reconocimiento debido a un sistema inapropiado de recompensas provoca respuestas de estrés en el sistema nervioso. Así mismo con el tiempo, esta falta de equilibrio entre altos niveles de esfuerzo y bajas recompensas puede ocasionar un agotamiento profesional y aumentar la probabilidad de enfermedades debidas al estrés crónico.

Según Rizwan et al. (2014) define al estrés laboral como la respuesta que experimentan los empleados debido a diversas demandas en su entorno laboral causando daño físico y psicológicos donde muchas veces se le presiona y se le exige más de lo que puede dar, tanto en sus conocimientos, habilidades y capacidades causando estrés.

De acuerdo a Espinoza et al. (2018) el estrés es una condición que afecta tanto a nivel psicológico como físico, perturbando el equilibrio natural del cuerpo y provocando manifestaciones notables en la persona. Sus consecuencias se reflejan en la salud tanto física como mental y en el desempeño en el trabajo generando inquietud y ansiedad.

Como refiere la Organización Internacional del Trabajo (2016) el problema del estrés laboral surge cuando las demandas y responsabilidades en el trabajo sobrepasan las habilidades, capacidades y esfuerzos del trabajador, lo que puede tener repercusiones negativas tanto en el desempeño laboral como en el bienestar físico y mental.

Según Robbins y Judge (2009) su incidencia en la abstracción en el estrés laboral es que un colaborador no puede llevar a cabo sus tareas en un entorno de trabajo que no es saludable, es decir; que el ambiente de trabajo presenta una serie de contaminación locativo, informativo, aglomeración de trabajos, exceso de ruidos, entre otros aspectos, estos tipos de situaciones es donde los trabajadores se cargan de estrés.

Asimismo, se ha tenido en cuenta las siguientes dimensiones para abordar la variable del estrés: Agotamiento emocional: se define como el desgaste que se manifiesta físico y psicológico, en el cual las personas experimentan constantes sentimientos de enojo y frustración debido a las tensiones emocionales acumuladas en su entorno laboral. Este estado se traduce en una actitud de evasión y distanciamiento tanto en el trabajo como en las relaciones interpersonales, según Olivares (2017).

Sobrecarga laboral: para Morales (2023) la sobrecarga laboral se manifiesta cuando una persona se ve abrumada por una carga de trabajo que supera sus capacidades y recursos disponibles. Esto implica la asignación de tareas que van más allá de sus responsabilidades habituales, además de una gestión ineficaz del tiempo que dificulta la realización efectiva de las tareas asignadas.

Competencias laborales: según Muñoz y Loor (2023) define como la aptitud y habilidad que una persona posee para llevar a cabo de manera efectiva las labores y obligaciones específicas de su empleo. Por otro lado, Castillo y Villalpando (2019) se centran en la formación académica que el trabajador ha adquirido a lo largo de su trayecto, así como en sus habilidades y su actitud hacia las tareas que debe llevar a cabo ya que con ello va permitir evaluar si tendrá éxito en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado para la variable dependiente se ha considerado el teórico Klingner y Nalbandian (2002) se enfocan en la percepción del trabajador sobre cómo es tratado, ya sea de forma justa o injusta. Su teoría se centra en la equidad, que comprende dos elementos esenciales: el rendimiento y la comparación con otros. Por lo descrito, la teoría de la equidad sostiene que la motivación y el rendimiento de los colaboradores están influenciados por la percepción de equidad en el trato que reciben, donde se valora entre su esfuerzo y la recompensa obtenida. Es crucial que el trato que reciban sea percibido como justo para que se sientan motivados y alcancen un nivel óptimo de desempeño.

De acuerdo a Campbell et al. (1993) En su teoría general del desempeño laboral, establece como premisa fundamental que el desempeño de los trabajadores comprende las conductas y acciones que respaldan los objetivos de la empresa. Es decir, que el rendimiento laboral está asociado con las acciones que muestran los empleados ante los objetivos establecidos por la empresa. Por consiguiente, hacen hincapié en que hay ocho dimensiones que influyen en el

desempeño del trabajo: (1) la ejecución individual de las tareas específicas relacionadas con el puesto o la función dentro de la empresa. (2) las habilidades personales necesarias para realizar tareas comunes en la organización. (3) comunicar de manera clara y precisa las ideas o inquietudes que puedan tener los empleados, tanto en expresión oral como escrita. (4) reconocer y valorar el esfuerzo y la dedicación que cada trabajador aporta a sus actividades laborales. (5) respetar y seguir las políticas, cultura, normas y procedimientos establecidos por la organización. (6) Estimular la colaboración en equipo, promoviendo el compañerismo, el bienestar y la consideración hacia los demás. (7) realizar una supervisión constante y ejercer un liderazgo que impacte positivamente en las actividades llevadas a cabo en la empresa. (8) gestionar de forma eficaz los recursos disponibles en la organización.

Por otro lado la teoría de Koopmans et al. (2013) se centra en analizar las tareas que realiza un empleado en su entorno de trabajo, en la cual cuenta con tres dimensiones esenciales: el cumplimiento de desempeño de las tareas asignadas, el desempeño contextual y las conductas contraproducentes. En síntesis, la teoría de Koopmans resalta la necesidad de evaluar y comprender estas tres dimensiones de manera integral para comprender el rendimiento de los empleados en su lugar de trabajo y lograr un equilibrio entre la ejecución eficaz de las tareas, un comportamiento contextual positivo y la minimización de conductas perjudiciales resulta esencial para cualquier organización que busque optimizar la eficacia y la productividad de su personal.

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) define al desempeño laboral como la realización o evaluación de las tareas dentro del trabajo, además; menciona que las organizaciones deben concurrir en la motivación, la eficiencia en la realización de tareas, trabajo en equipo, productividad y finalmente el ambiente idóneo donde los trabajadores puedan desempeñarse con mayor eficiencia.

Según Robbins y Coulter (2014) el desempeño refleja de las convicciones de la persona a cargo del personal, donde debe identificar que cada esfuerzo es valioso para la organización y para el cumplimiento de las metas, en sí el desempeño laboral se puede definir como un conjunto acciones que involucra a todo el equipo de trabajo.

De acuerdo Koopmans et al. (2013) se define como los comportamientos que una persona debe tener en su trabajo para que la empresa logre sus objetivos, y estos comportamientos están bajo el control de esa persona.

A continuación, se define las dimensiones del desempeño laboral:

Desempeño de Tareas: como indica Rotundo y Sackett (2002) define como el comportamiento que contribuye a la productividad y varía según el cargo que ocupa el empleado, de acuerdo con las responsabilidades específicas de su puesto de trabajo.

Según Rosales et al.,(2021) define como la excelencia y la frecuencia con la que los empleados cumplen con las actividades que se les han asignado oficialmente en sus respectivos roles laborales que contribuyen a la eficiencia de la organización colaborando en mantener un ambiente laboral bueno.

Desempeño Contextual: Según Rotundo y Sackett (2002) también conocido como Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (OCB), se puede describir como el comportamiento que beneficia a la organización al mejorar su entorno social y psicológico. Esta forma de comportamiento abarca acciones que trascienden las obligaciones laborales fundamentales, como mostrar iniciativa, ser proactivo, colaborar con los demás y demostrar entusiasmo. La diferencia con el desempeño en las tareas radica en que el desempeño contextual contribuye a la eficacia general de la organización, pero no influye directamente en la eficiencia individual de los trabajadores.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2018) define a cómo los empleados se comportan y se desenvuelven en el entorno laboral, ya que al contribuir a mejorar el ambiente psicológico, social de la organización en la que se lleva a cabo el trabajo, se logrará fortalecer las relaciones interpersonales y disminuir la tensión o las reacciones emocionales desfavorables.

Comportamiento Laboral Contraproducente: Según Rotundo y Sackett (2002) hace referencia a acciones voluntarias que dañan el bienestar de la organización, llevadas a cabo de manera intencionada o mediante el uso indebido de privilegios. Estas conductas perjudiciales están asociadas con consecuencias negativas tanto a nivel personal como organizacional.

Como refiere Omar et al. (2012) los comportamientos contraproducente se refieren a acciones deliberadas y discrecionales que transgreden las normas y reglas establecidas dentro de una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

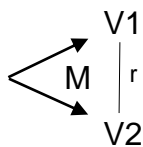
3.1.1. Tipo de investigación: se consideró de tipo básica descriptiva, ya que implica la recopilación de datos con el fin de probar la hipótesis, según Ñaupas et al. (2018).

- **Enfoque:** para Hernández y Mendoza (2018) considera enfoque cuantitativo cuando implica el uso de análisis numéricos y la estadística para validar las hipótesis en una investigación.

3.1.2. Diseño de investigación:

- **No experimental:** según la definición de Hernández y Mendoza (2018) se refiere a la observación y análisis de las variables en su estado natural. En la investigación, se observó y se analizó las variables estudiadas tal como se presentaban en su contexto natural, es decir no se realizó ninguna manipulación a dichas variables.
- **Transversal:** ya que implicó la recolección de datos en un único momento. Es decir, el cuestionario que se utilizó en la investigación fue aplicado en un solo momento, como indica Arispe et al. (2020).
- **Correlacional:** ya que con ello permitió analizar la correlación entre la variable del estrés y la variable del desempeño laboral, según Hernández y Mendoza (2018).

A continuación, se muestra el esquema.



Donde:

M: Muestra

V1: Variable estrés

V2: Variable desempeño laboral

r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización del estudio

3.2.1. Variable 1: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** Rizwan et al. (2014) define al estrés laboral como la respuesta que experimentan los empleados debido a diversas demandas en su entorno laboral, causando daño físico y psicológicos donde muchas veces se le presiona y se le exige más de lo que puede dar, tanto en sus conocimientos, habilidades y capacidades causando estrés.
- **Definición operacional:** la medición del estrés en el ámbito laboral se llevó a cabo utilizando el cuestionario que consta de 16 ítems, los cuales se dividen en tres dimensiones principales: Agotamiento emocional (1-6), Sobrecarga laboral (7-11) y competencias laborales (12-16).
- **Indicadores:** los indicadores de la primera dimensión fueron: desgaste, enojo, evasión y de la segunda dimensión: exceso de trabajo, asignación de tareas ajenas, gestión ineficiente del tiempo y por último la tercera dimensión: poca preparación, falta de comunicación y adaptabilidad.
- **Escala de medición:** para la variable estrés se utilizó la escala ordinal.

3.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** de acuerdo Koopmans et al. (2013) se define como la habilidad y eficiencia con la que un empleado desempeña sus funciones, así como por su contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Definición operacional:** se empleó el cuestionario de Koopmans (IWPQ), como herramienta para evaluar la variable de desempeño laboral, la cual fue tomada del artículo científico de Ramos et al.(2019) y consta de 18 preguntas organizadas en 3 dimensiones: desempeño de tareas (1-5), desempeño contextual (6-13) y comportamiento laboral contraproducente (14-18) y para recopilar las respuestas, se obtuvo la escala de Likert.
- **Indicadores:** los indicadores correspondientes a las dimensiones mencionadas fueron los siguientes: primera dimensión: comportamiento

favorable para la productividad, actividades realizadas en beneficio de la empresa; segunda dimensión: comportamiento óptimo en el ámbito social, comportamiento óptimo en el ámbito psicológico y como tercera dimensión: comportamiento voluntario perjudicial, ejecución incorrecta y uso indebido de privilegios.

- **Escala de medición:** se empleó la escala de medición ordinal para evaluar la variable de desempeño en el ámbito laboral que fue aplicada en la Municipalidad. Esta elección se basó en su capacidad para organizar los datos en categorías ordenadas, según Hernández y Mendoza (2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: para Hernández y Mendoza (2018) la población se describe como un conjunto de personas o elementos que comparten ciertas características en común y están ubicados en un espacio específico. Para el análisis de la investigación la población es igual a la muestra, la cual estuvo conformada por 50 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** personal administrativo de la Municipalidad que acepten participar voluntariamente.
- **Criterios de exclusión:** personal que no contesten de manera completa todas las interrogantes del cuestionario incluyendo al personal de limpieza, así como aquellos que opten por no participar en la investigación o que no estén presentes en la Municipalidad debido a permisos o descansos.

3.3.2 Muestra censal: es aquella que abarca a la totalidad de la población en lugar de optar por seleccionar una muestra representativa, según Hayes (1999) para efectos de la investigación debido que la cantidad de la población es pequeña, se utilizó la población censal, por lo tanto, no hay proceso de muestreo ya que la población es pequeña. Para esta investigación la muestra estuvo constituida por 50 personas.

3.3.3 Muestreo: para esta investigación no se consideró muestreo, debido a que se va utilizar toda la población.

3.3.4 Unidad de análisis: personal administrativo de la entidad de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. Bernal (2016) señala que la encuesta se utiliza como una técnica para recolectar datos con el fin de obtener información relevante sobre las variables que se desean analizar.

Instrumento: el cuestionario, como instrumento consiste en un conjunto de preguntas estructurados en función de las variables que se desean medir, como señalan Hernández y Mendoza (2018). En este estudio, se emplearon dos cuestionarios que se detallan a continuación:

el instrumento que se empleó para la variable estrés está compuesto por 16 ítems, orientados a las tres dimensiones: Agotamiento emocional (1-6), Sobrecarga laboral (7-11) y competencias laborales (12-16) y la medición será valorado a través de la escala Likert: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre y para los niveles la escala de medición se empleó nivel bajo, medio y alto (ver anexo 9).

Por otro lado, para el desempeño laboral se utilizó como instrumento el cuestionario de Koopmans (IWPQ), revalidado por Ramos et al. (2019) a través de su artículo científico indexado, como herramienta que evaluó la variable del desempeño laboral, la cual consta de 18 preguntas organizadas en 3 dimensiones, dichas dimensiones se encuentran detalladas en la matriz de operacionalización y para recopilar las respuestas se obtuvo la escala de Likert: para la dimensión desempeño de tareas y contextual se utilizó (0) Raramente, (1) Algunas veces, (2) Regularmente, (3) A menudo y (4) Siempre y para la dimensión comportamiento laboral contraproducente se utilizó (0) Nunca, (1) Raramente, (2) Algunas veces, (3) Regularmente y (4) A menudo y para los niveles la escala de medición se empleó nivel bajo, medio y alto (ver anexo 9).

Validez: la validación para el instrumento estrés fue realizado por 3 expertos con el grado de Doctor y Magister y para el instrumento de Kopmans se validó por el artículo científico indexado de Ramos et al.(2019).

Tabla 1*Validación del instrumento estrés.*

N°	Expertos	Calificación
1	Dr Bullón Solis Omar	Aplicable
2	Mg Villanueva Villacorta Jorge Robinson	Aplicable
3	Mg Espino Vejarano Diego Antonio	Aplicable

Confiabilidad: como refiere Arispe et al. (2020) la confiabilidad permite conocer la consistencia de los resultados generados por un instrumento dentro de una muestra dada.

Para el cuestionario estrés laboral se sometió a una prueba piloto, la cual se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,829 y para el cuestionario de desempeño laboral el autor Ramos et al. (2019) sometió al mismo coeficiente obteniendo valores por cada dimensión, para la dimensión desempeño de tareas ($\alpha = 0,83$), para la dimensión del desempeño contextual ($\alpha = 0,87$) y para la dimensión comportamiento laboral contraproducente ($\alpha = 0,77$).

3.5. Procedimientos: para recopilar la información, la herramienta que se empleó es el cuestionario que fue aplicado de manera virtual, diseñado específicamente para abordar la problemática identificada en la entidad. Es importante destacar que este cuestionario estuvo compuesto por preguntas esenciales, asimismo cabe señalar que se solicitó el debido permiso para poder aplicar el cuestionario y cuyos datos fueron recolectados de manera voluntaria y anónima por los colaboradores administrativos de la Municipalidad, conformado por una muestra de 50 personas.

3.6. Método de análisis de datos: para analizar los datos recopilados mediante el cuestionario, se utilizó el Excel y el SPSS versión 27, en la investigación empleamos diversos métodos, como el análisis estadístico descriptivo, tablas cruzadas y para el contraste de las hipótesis se empleó la correlación de tau-b de kendall, estos programas fueron de gran utilidad para determinar las relaciones existentes entre las variables investigadas, según Hernández y Mendoza (2018).

3.7. Aspectos éticos: en la investigación se consideró los parámetros establecidos por la universidad Cesar Vallejo y los principios éticos relacionados con las referencias de los autores, es decir, evitar la falsificación en todo momento y la correcta citación de la información extraída de las fuentes de los artículos, tesis, leyes, diarios y libros según el estilo APA séptima edición. Además, se garantizó la confidencialidad de los participantes al aplicar el cuestionario de manera anónima, sin necesidad de datos personales. La información obtenida no será compartida con terceros sin previa autorización. Asimismo es importante resaltar que nuestra investigación estuvo sujeta a una revisión exhaustiva por parte del Comité de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, tal como lo estipula el artículo 4 del código de ética de la institución, según Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV (2022).

IV. RESULTADOS

Para procesar datos relacionados con la variable del estrés laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1. Estadística descriptiva

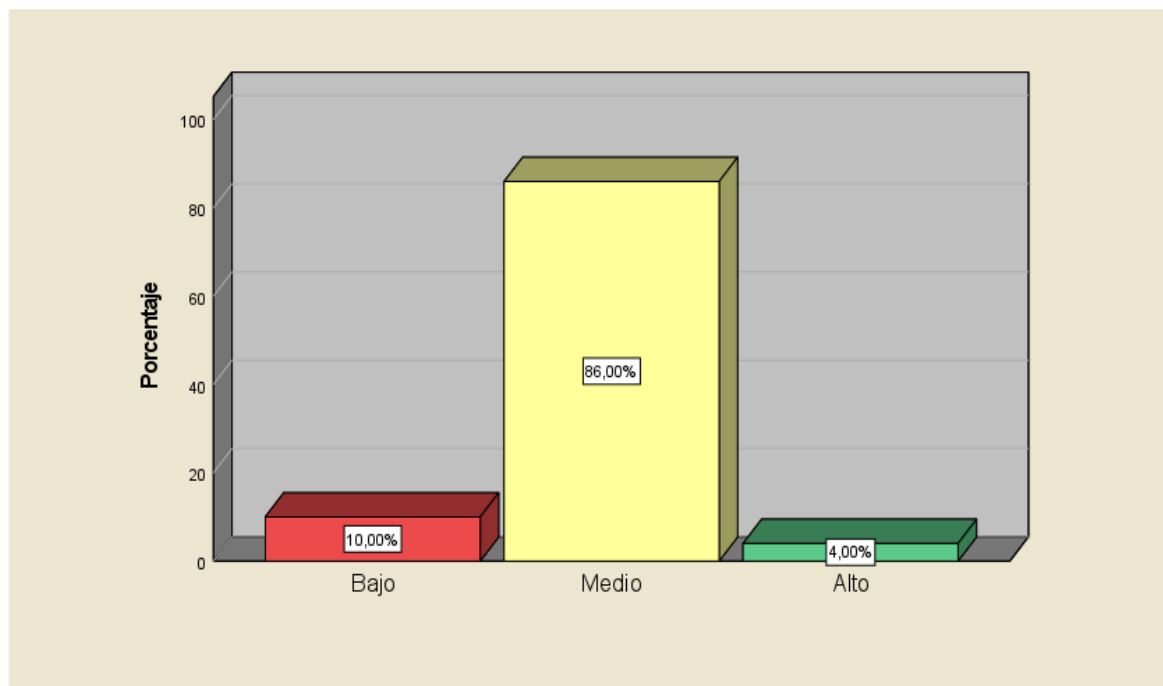
Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,0	10,0	10,0
	Medio	43	86,0	86,0	96,0
	Alto	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable estrés



Interpretación:

Al analizar la tabla 2 y la figura 1, se observó que el 10% de los empleados de la municipalidad bajo investigación experimentaron un nivel bajo de estrés laboral. Por otro lado, el 86% de estos trabajadores presentaron un nivel medio, mientras que solo el 4% tuvieron estrés alto.

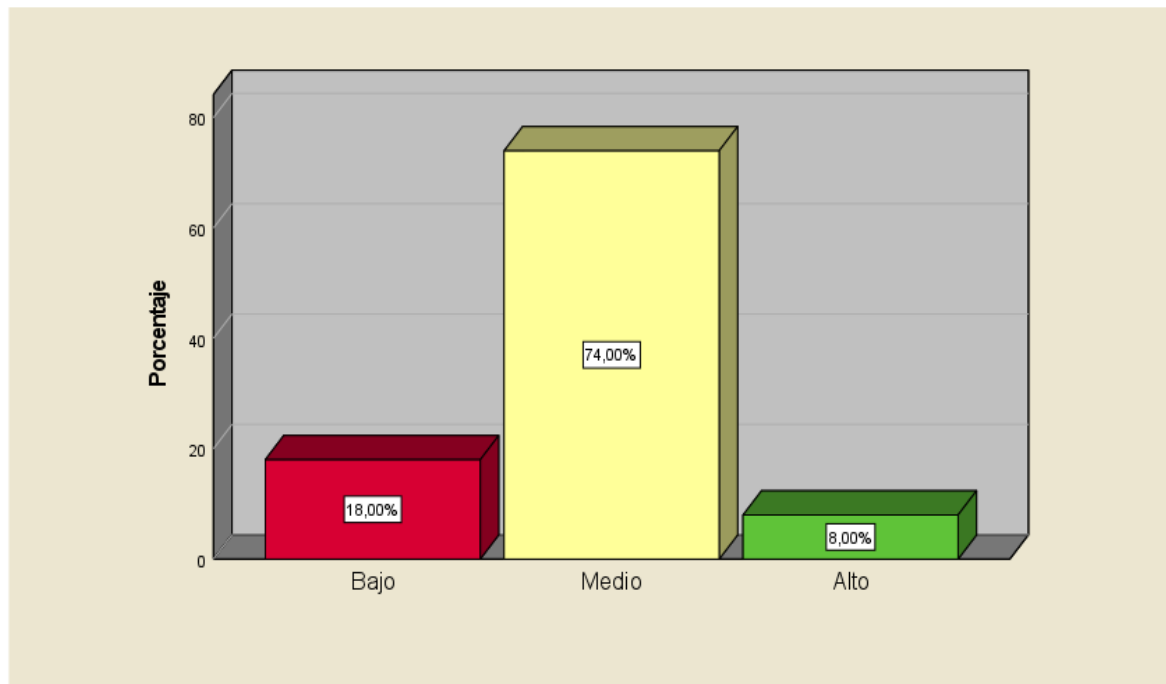
Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	18,0	18,0	18,0
	Medio	37	74,0	74,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral



Interpretación:

Como se observó en la tabla 3 y figura 2 los resultados indicaron que el 18% tuvieron desempeño laboral bajo, 74% tuvieron desempeño laboral medio y 8% tuvieron desempeño laboral alto.

4.2. Estadística inferencial

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Tabla 4

Tabla cruzada entre estrés y el desempeño laboral

		desempeño Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Frecuencia	0	4	1	5
		Porcentaje	0,0%	8,0%	2,0%	10,0%
	Medio	Frecuencia	7	33	3	43
		Porcentaje	14,0%	66,0%	6,0%	86,0%
	Alto	Frecuencia	2	0	0	2
		Porcentaje	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Frecuencia	9	37	4	50	
	Porcentaje	18,0%	74,0%	8,0%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 4, se observó que tanto el estrés como el desempeño presentaron un nivel medio con un 86% de estrés y un 74% de desempeño. Asimismo, se destacó que el 66% de los trabajadores municipales en la que se muestra el cruce de la información de la tabla cruzada consideró estar en un nivel medio.

Hipótesis general:

- Hipótesis nula (H0): No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.
- Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Tabla 5

Prueba de correlación entre estrés y el desempeño laboral

			Estrés	Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,296*
		Sig. (bilateral)	.	0,024
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,024	.
		N	50	50

Interpretación:

En la tabla 5, se observó un nivel de significancia de 0,024, el cual se sitúa por debajo de 0,05. Por tanto, se respalda la hipótesis alternativa, corroborando la presencia de relación del estrés en el desempeño del personal administrativo en una Municipalidad de Lima en 2023. Esta relación es negativa, con un valor de -0,296.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la variable estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023

Tabla 6

Tabla cruzada entre estrés y la dimensión desempeño de tareas

		Desempeño de tareas			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Frecuencia	1	2	2	5
		Porcentaje	2,0%	4,0%	4,0%	10,0%
	Medio	Frecuencia	6	24	13	43
		Porcentaje	12,0%	48,0%	26,0%	86,0%
	Alto	Frecuencia	2	0	0	2
		Porcentaje	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Frecuencia	9	26	15	50	
	Porcentaje	18,0%	52,0%	30,0%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 6, se observó que tanto el estrés como la dimensión desempeño de tareas presentaron un nivel medio, con un 86% de estrés y un 52% para la dimensión desempeño de tareas. Asimismo, se destacó que el 48% de los trabajadores municipales en la que se mostró el cruce de la información de la tabla cruzada consideraron estar en un nivel medio tanto de estrés como en la dimensión desempeño de tareas.

Hipótesis específica número 1:

- Hipótesis nula (H0): No existe relación entre el estrés y el desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.
- Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre el estrés y el desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Tabla 7

Prueba de correlación entre estrés y la dimensión desempeño de tareas

			Estrés	Desempeño de tareas
Tau_b de Kendall	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,245
		Sig. (bilateral)	.	0,054
		N	50	50
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	-0,245	1,000
		Sig. (bilateral)	0,054	.
		N	50	50

Interpretación:

En la tabla 7, se observó un nivel de significancia de 0,054, superando al 0,05. Por ende, se valida la hipótesis nula, indicando que no hay una relación significativa del estrés en el desempeño de tareas de los encuestados en la entidad bajo estudio.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la variable estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023

Tabla 8

Tabla cruzada entre estrés y la dimensión desempeño contextual

		Desempeño contextual			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Frecuencia	0	3	2	5
		Porcentaje	0,0%	6,0%	4,0%	10,0%
	Medio	Frecuencia	9	18	16	43
		Porcentaje	18,0%	36,0%	32,0%	86,0%
	Alto	Frecuencia	2	0	0	2
		Porcentaje	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Frecuencia	11	21	18	50	
	Porcentaje	22,0%	42,0%	36,0%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 8, se observó que tanto el estrés como la dimensión desempeño contextual presentaron un nivel medio, con un 86% de estrés y un 42% para la dimensión desempeño de tareas. Asimismo, se destacó que el 36% de los trabajadores municipales en la que se mostró el cruce de la información de la tabla cruzada consideraron estar en un nivel medio de la variable y la dimensión mencionada.

Hipótesis específica número 2:

- Hipótesis nula (H0): No existe relación entre el estrés y el desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.
- Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre el estrés y el desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Tabla 9

Correlación entre estrés y la dimensión desempeño contextual

			Estrés	Desempeño contextual
Tau_b de Kendall	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,259*
		Sig. (bilateral)	.	0,042
		N	50	50
	Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	-0,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,042	.
		N	50	50

Interpretación:

En la tabla 9, se observó que el nivel de significancia es de 0,042, la cual se situó por debajo de 0,05, respaldando la hipótesis alternativa y corroborando la presencia de una relación entre el estrés y el desempeño contextual del personal administrativo de entidad de estudio.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023

Tabla 10

Tabla cruzada entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente

		Comportamiento laboral contraproducente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Frecuencia	3	1	1	5
		Porcentaje	6,0%	2,0%	2,0%	10,0%
	Medio	Frecuencia	35	6	2	43
		Porcentaje	70,0%	12,0%	4,0%	86,0%
	Alto	Frecuencia	2	0	0	2
		Porcentaje	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Frecuencia	40	7	3	50	
	Porcentaje	80,0%	14,0%	6,0%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 10 se observó que el nivel del estrés de los trabajadores fue medio con el 86% y el nivel de comportamiento laboral contraproducente bajo con el 80%. Asimismo, se encontró que el 70% evidenciaron un nivel medio para el estrés y para el comportamiento laboral contraproducente nivel bajo.

Hipótesis específica número 3:

- Hipótesis nula (H0): No existe relación entre el estrés y el comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.
- Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre el estrés y el comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.

Tabla 11

Correlación entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente

			Estrés	Comportamiento laboral contraproducente
Tau_b de Kendall	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	0,023
		Sig. (bilateral)	.	0,862
		N	50	50
	comportamiento laboral contraproducent e	Coefficiente de correlación	0,023	1,000
		Sig. (bilateral)	0,862	.
		N	50	50

Interpretación:

En la tabla 11 se observó un nivel de significancia de 0,862, superando al 0,05; en la cual se encontró que no hay una relación significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente de los encuestados en la entidad de estudio.

V. DISCUSIÓN

En el estudio, el objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad de Lima en el año 2023. Para llevar a cabo este análisis, se empleó la correlación de Tau_b de Kendall, la cual reveló una correlación negativa baja con un valor de r igual a $-0,245$ y un nivel de significancia menor al $0,05$. Estos resultados indican que a medida que el nivel de estrés de los colaboradores aumenta, su desempeño en las actividades laborales disminuye.

Esta baja correlación entre ambas variables de estudio puede atribuirse a varios factores. En primer lugar, es importante reconocer que, en el entorno laboral, la variabilidad en los niveles de estrés y el desempeño en el ámbito laboral es considerable. Los individuos difieren en su capacidad para enfrentar situaciones estresantes y mantener su desempeño. Algunos pueden ser inherentemente resistentes al estrés y continuar desempeñándose de manera efectiva, mientras que otros pueden ser más sensibles y experimentar una disminución más marcada en su desempeño cual indica Selye (1956) en su teoría sobre el Síndrome General de Adaptación manifiesta que el estrés es un mecanismo complejo que nos ayuda a enfrentar situaciones estresantes en nuestro entorno.

Sin embargo, estos resultados tienen implicaciones de gran relevancia para la gestión de recursos humanos y la promoción del bienestar de los empleados en el entorno laboral, pues es importante que la organización proponga estrategias efectivas para mitigar sus efectos en el desempeño laboral ya que si los niveles de estrés se incrementan pueden ser perjudiciales, tal como indica Espinoza et al. (2018) el estrés es una condición que afecta tanto a nivel psicológico como físico, perturbando el equilibrio natural del cuerpo y provocando manifestaciones notables en la persona.

En el ámbito laboral, el estrés se manifiesta cuando los trabajadores perciben que no pueden cumplir eficazmente con sus responsabilidades laborales. Esta percepción negativa influye de manera significativa en su capacidad de concentración, lo que a su vez desencadena ansiedad, depresión y un ambiente laboral tenso entre compañeros y esto conlleva a una disminución en la eficiencia y a una mayor propensión a cometer errores debido al agotamiento y a la complicación para concentrarse en sus deberes.

Los resultados de los objetivos están respaldados por hallazgos previos, como los de Rizwan et al. (2014) que definen al estrés laboral como la respuesta de los empleados a diversas demandas en su entorno laboral, causando daño tanto físico como psicológico. Además, investigaciones similares realizadas por Machuca (2018), Solis (2022) y Custodio (2021) han demostrado que existe una correlación entre el estrés y el desempeño de los colaboradores en entidades públicas. Estos resultados ayudan a reafirmar la validez de la investigación y subrayan la importancia de abordar el estrés laboral en el ámbito municipal.

A pesar de la correlación baja, es importante destacar que es estadísticamente significativa, lo que sugiere que la relación de las variables de estudios no es aleatoria y tiene implicaciones significativas en el entorno laboral. A pesar de su magnitud, esta correlación respalda la necesidad de abordar el estrés laboral como un factor que puede incidir en el desempeño de los empleados y en la productividad organizacional.

En referencia, al resultado del objetivo específico 1, se observó que el nivel de estrés es de nivel medio con un 86%, lo que equivale a 43 de los 50 trabajadores encuestados, Estos resultados guardan similitud con los resultados de la investigación realizada por Machuca (2018) quien también encontró un nivel de estrés medio del 97%, correspondiente al 97 de los 100 trabajadores encuestados.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) el problema del estrés laboral puede ser ocasionado cuando las demandas y responsabilidades en el trabajo sobrepasan las habilidades, capacidades y esfuerzos del trabajador, lo cual podría incidir de manera desfavorable tanto en su desempeño laboral como en su bienestar de salud afectando la productividad de la organización. Es por ello que se destaca la importancia de abordar esta problemática en el entorno laboral, con la finalidad de mejorar el bienestar de los trabajadores y lo que a su vez contribuirá a aumentar la eficiencia de la organización.

En referencia, al resultado del objetivo específico 2, el nivel de desempeño laboral, tuvo un nivel medio con un 74% y un nivel bajo con un 18%, es relevante indicar que la mayoría de los colaboradores, específicamente el 92%, se encuentran en el nivel regular y bajo de desempeño. Indicando que no todos muestran un compromiso pleno con sus tareas ni dirigen sus capacidades y esfuerzos hacia la consecución de los objetivos laborales. Estos resultados se

asemejan a las investigaciones de Espiritu, (2021) un valor de 71.4% y Custodio (2021) un valor de 70.5% quienes en sus resultados evidenciaron resultados similares entre el nivel medio y bajo. Sin embargo, varió en la investigación de Solis (2022) donde el nivel que predominó fue medio y alto del 83.5%.

En cuanto al resultado del objetivo específico 3, se pudo encontrar que no hay correlación de Tau_b de Kendall entre estrés y la dimensión desempeño de tareas, ya que tiene un valor de $0,054 > 0,05$ y por ende se acepta la hipótesis nula, esta relación se podría deber a que el personal se encuentra altamente adaptado a actividades tan rutinarias que el estrés ya no influye, dado que han internalizado su trabajo de manera efectiva. Lo cual es consistente con la investigación de Meza y Portales, (2021) quien encontró que la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión desempeño de tarea, no presentaron una relación significativa, caso contrario fue las investigaciones de Pincha (2022) y de Sullcahuaman (2022) quienes evidenciaron que los trabajadores presentaron desempeño en la tarea con resultado de correlación positiva.

En referencia al resultado del objetivo específico 4, la relación entre el estrés y la dimensión desempeño contextual tiene una correlación de Tau_b de Kendall de $0,045$ siendo $< 0,05$ con un coeficiente de correlación de $-0,259$ lo que significa que acepta la hipótesis alterna, dicha relación se debería a que los empleados no se sienten preparados o seguros en sus roles, eso puede hacer que se sientan ansiosos y estresados. Tener roles claros y desarrollar habilidades puede ayudar a reducir el estrés, ya que les da a los trabajadores más confianza y control en lo que hacen. Tal cual indica Rotundo y Sackett,(2002) que el desempeño contextual se define como el comportamiento que beneficia a la organización al mejorar su entorno social y psicológico.

Este hallazgo se asemejan a las investigaciones de Meza y Portales (2021) y el estudio de Pincha (2022) quienes demostraron una correlación negativa con un valor de $-0,229$ y $-0,256$. Sin embargo, se contradice con la investigación de Sullcahuaman Silva, M (2022) quien evidenció que no existió una correlación de la variable y la dimensión ya mencionada.

En referencia al resultado del objetivo específico 5, la variable estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente se pudo encontrar que no hay correlación de Tau_b de Kendall ya que tiene un valor de $0,862 > 0,05$ por ende se acepta la hipótesis nula, esta falta de relación se debería a que los colaboradores a pesar que exista estrés, no se involucran en situaciones que afecten a sus compañeros o la misma entidad como podría ser la difusión de comentarios desfavorables acerca de la empresa o del superior inmediato, hurto de la entidad o conflictos entre compañeros, son situaciones que afectan el funcionamiento normal de la organización. Ello se relaciona con Rotundo y Sackett (2002) quien indica al comportamiento contraproducente como acciones voluntarias que dañan el bienestar de la organización.

Este resultado se asemeja a la investigación de Pincha (2022) quien evidenció que no existió una relación significativa de la variable y la dimensión ya mencionada; Sin embargo se contradice con la investigación de Sulcahuaman (2022) quien afirmó que existió una correlación positiva media aceptando la hipótesis alterna entre el estrés y el comportamiento contraproducente.

Finalmente, los estudios previamente revisados no han coincidido en todos los casos con los resultados de esta investigación, ya que abordan realidades diferentes debido a la diversidad en entidades públicas y privadas. Sin embargo, los datos obtenidos sin duda contribuyen significativamente al logro de los objetivos pues los hallazgos de esta investigación respaldan la idea de que el estrés influye en el desempeño del personal administrativo de una Municipalidad en Lima 2023, por lo cual un análisis constante de estos factores puede ser de gran utilidad para las organizaciones, permitiéndoles comprender la situación de sus trabajadores e identificar áreas críticas. Esto, a su vez, facilitaría la elaboración de planes de acción y políticas que contribuyan a la reducción del estrés, beneficiando tanto a los empleados como a la propia organización.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: La investigación demostró una relación relevante y negativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la entidad de estudio, evidenciando que, al aumentar el estrés, el desempeño tiende a disminuir. Es por ello que los resultados subrayaron la importancia de que la organización aborde el tema del estrés como una medida para mejorar el desempeño laboral.
- Segunda: Se determinó que la gran mayoría (86%) de los empleados de una Municipalidad de Lima 2023 consideró que el estrés es de nivel promedio, lo que significó la importancia de abordar y gestionar el estrés laboral de manera efectiva para mejorar el bienestar del personal y crear entornos laborales más saludables.
- Tercera: Se identificó que, en relación con los niveles de desempeño de los trabajadores de una municipalidad de Lima en 2023, se tuvo porcentajes de un 18% para nivel bajo, un 74% para nivel medio y un 8% para nivel alto. La conclusión principal se centra en que el hallazgo más destacado reside en el nivel medio-bajo. Por tanto, la Municipalidad debería investigar más a fondo las causas que impiden a que no se esté llegando a un desempeño alto.
- Cuarta: Se determinó que no existe relación entre la variable estrés y la dimensión desempeño de tareas de los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima 2023. Por ende, se podría deber a que otros factores estarían incidiendo en el desempeño de tareas de dichos colaboradores.
- Quinta: Se estableció que existe relación entre el estrés y el desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023, implicando que un aumento en el nivel de estrés tiende a disminuir el desempeño contextual. Por lo tanto, es importante que los niveles de estrés se mantengan controlados, de lo contrario esto podría influir en cómo se comportan los empleados y su desenvolvimiento de trabajo en equipo.

Sexta: Se determinó que no existe relación entre el estrés y el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos en una Municipalidad, Lima 2023, resaltando que la ausencia de comportamientos contraproducentes en una organización puede contribuir significativamente al bienestar tanto de la entidad como de las personas que la conforman.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Dado que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, se sugiere al gerente de la Municipalidad identificar el origen del problema, sus causas y efectos. Posteriormente, se recomienda llevar a cabo capacitaciones sobre manejo del estrés en el trabajo, con el fin de mejorar el entorno laboral, ofrecer un ambiente adecuado y reconocer el esfuerzo de los empleados contribuirá significativamente a la mejora del desempeño en el entorno laboral.
- Segunda: Se recomienda que la Municipalidad incorpore breves descansos durante las jornadas laborales extensas, con el fin de promover la relajación tanto física como mental. La implementación de ejercicios de relajación o estiramientos activos en el lugar de trabajo puede ayudar a restaurar la concentración y mitigar el estrés entre los colaboradores.
- Tercera: Se recomienda que el supervisor directo en la Municipalidad implemente un enfoque integral que aborde tanto los aspectos individuales como los organizacionales. Esto implica fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo que promueva el trabajo en equipo y el reconocimiento de los esfuerzos y logros de los empleados, lo cual contribuirá significativamente a mejorar el desempeño en la entidad de estudio.
- Cuarta: A pesar de que no exista relación significativa entre el estrés y el desempeño de tareas, se recomienda que el superior inmediato de la Municipalidad distribuya las responsabilidades de manera equitativa entre todo el personal, evitando sobrecargar a un grupo reducido de empleados. Compartir la carga laboral contribuirá a reducir la sobrecarga y promoverá un mejor ambiente de trabajo basado en una mayor comprensión entre los colaboradores.
- Quinta: Se recomienda que el gerente de la entidad municipal desarrolle estrategias que fomenten el crecimiento personal de los colaboradores, lo que a su vez mejorará la comprensión y generará un mayor entusiasmo en su trabajo, gracias a una influencia positiva por parte del superior al subordinado.

Sexta: Para fortalecer la ausencia de comportamientos contraproducentes en la Municipalidad, se sugiere implementar medidas proactivas que fomenten una cultura organizacional mediante programas de formación en ética, promover la comunicación abierta y establecer canales para expresar inquietudes. La revisión constante de políticas internas y la aplicación coherente de medidas disciplinarias contribuyen a mantener un ambiente laboral saludable y productivo.

REFERENCIAS

- Auccapure Vallenias, L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Revista Científica Integración*, 2, 195-210. <https://revistas.uandina.edu.pe:443/index.php/integracion/article/view/212>
- Arispe Alburquerque, C., Yangali Vicente, J., Guerrero Bejarano, M., Rivera Lozada de Bonilla, O., y Acuña Gamboa, L. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Barati, M. (2019). Factors identification affecting job stress (Case study: Branches of Trade Bank of Khorasan Razavi). *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(13), 224–234. <https://www.proquest.com/docview/2691934036/abstract/74D0C4DA4C2A4247PQ/48>
- Bellido Medina, R. S. B., Gamarra Castellanos, M. E. G., Aguilar Gonzales, J. L. A., Pastor Xespe, K. H. P., & Morales Palao, B. M. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (4.a ed.). Pearson.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. & Sager, C.E. (1993) A Theory of Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, JosseyBass, San Francisco, 35-70.
- Castillo Sarabia, J., y Villalpando Cadena, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 14(1), 30–51. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139996502&lang=es&site=eds-live>
- Custodio Hernandez, L. (2021). *Estrés y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Sullana en tiempos de pandemia* [Tesis de

maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68573>

Chen, B., Wang, L., Li, B., & Liu, W. (2022). Work stress, mental health, and employee performance. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-10
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>

Chico, A., Asilom, A., Bulicatin, Q., & Nalam, C. (2023). Workplace Stress Management and Job Performance among Employees of New Visayas Elementary School. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, VII(VII), 236-244.
<https://doi.org/10.47772/IJRIS.2023.70717>

Decreto Supremo N°017-2017.TR. (6 de Agosto del 2017). Aprueban el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del Perú-Decreto Supremo-N° 017-2017-TR. Diario oficial el Peruano, 6 de Agosto del 2017. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-decreto-supremo-n-017-2017-tr-1551410-1/>

Decreto Supremo N° 001-97-TR. (27 de Marzo del 1997). Ley de Productividad y Competividad Laboral. Texto Unico Ordenado del Decreto Legislativo N° 728. Diario Oficial el Peruano, 27 de Marzo de 1997.
https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/DECRETO_SUPREMO_003-97-TR.pdf

Decreto Supremo N° 017-2017-TR. (6 de Agosto del 2017). Crea el Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - "Trabaja Sin Acoso" Decreto Supremo-N° 017-2017-TR. Diario oficial el Peruano, 6 de Agosto 2017
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-decreto-supremo-n-017-2017-tr-1551410-1/>

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study.

Environmental Health and Preventive Medicine, 24(1), 1-11.
<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>

Diario oficial el Peruano. (22 de Mayo del 2023). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?*
<https://elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>

Diario Perú 21. (24 de abril del 2023). Preocupante: En los primeros tres meses de 2023 se han atendido 434,731 casos vinculados a salud mental.
<https://peru21.pe/lima/salud-mental-minsa-depresion-ansiedad-estres-preocupante-en-los-primeros-tres-meses-de-2023-se-han-atendido-434731-casos-vinculados-a-salud-mental-noticia/>

Espinoza Ortiz, A., Pernas Álvarez, I., & González Maldonado, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Espiritu Tarmeño, D. (2021). *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de una empresa de consultoría de Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102079>

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Gallup. (2022). State of the Global Workplace: 2022 Report.
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

García Hernandez L, Fulquez Castro S., Vazquez-García J, & López Ramírez E. (2021). Organizational Factors that Affect Job Satisfaction and Job Performance in Basic Education Teachers. *European Journal of Contemporary Education*, 10(4), 888-896.
<https://doi.org/10.13187/ejced.2021.4.888>

- Hayes, B. (1999). Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico. México: Edit.Oxford.
- Harper, E. (2019). Setting work/life boundaries can reduce your stress level: Don't let work stress take over. *Manchester Evening News*. <https://www.proquest.com/newspapers/setting-work-life-boundaries-can-reduce-your/docview/2309610080/se-2>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10. <https://doi.org/10.11648/j.ajmse.20170201.11>
- Kevin, N. U., Peggy, N. M., Suubi, R., Oluwole, I., Frank, K., Kasirye, F., Kateregga, J., Kirumira, J., & Nabasirye, C. (2020). The Association of Stress with the Socio-Economic Factors of Individuals That Attended the Taxpayers' Appreciation Week 2018, Kampala Uganda. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 10(12), 562-567. <https://doi.org/10.4236/jbbs.2020.1012035>
- Klingner, D. E., y Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público: contexto y estrategias*. McGraw-Hill Interamericana.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Stef, v. B., Beek, A. J. v. d., & Henrica CW, d. V. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Lee, Y.-S. (2021). Model of Expatriates' Job Performance Based on Cross-Cultural Adjustment to Work Stress and Work Adaptation. *Theoretical Economics Letters*, 11(3), 540-557. <https://doi.org/10.4236/tel.2021.113036>
- Ley 29783. (20 de Agosto 2011). Congreso de la República. Diario Oficial el Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=38>
- Lugo García. (20 de abril del 2023). *Si reduces el estrés laboral, tendrás una vida más equilibrada*. [Conferencia]. Universidad Nacional Autónoma de México,

Mexico. <https://www.gaceta.unam.mx/si-reduces-el-estres-laboral-tendras-una-vida-mas-equilibrada/>

Machuca Agostinelly, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>

Madero Gómez, S. M., Luengo Martínez, C. E., & Alvarado de Marsano, L. S. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(27), 84-94. <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i27.765>

Medeiro, V., Ferreira, V., Patias, N., Rissi, V., Wagner, M., & Keche, V. (2019). Work Context and Stress Symptoms in Basic Education Teachers. *Psychology*, 10(15), 2038-2050. <https://doi.org/10.4236/psych.2019.1015131>

Meza Paredes, T., y Portales Florindez, R. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Cesar vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104484>

Morales Dávila, J. (2023). Metodología para la medición de carga laboral en puestos con actividades diversificadas y no secuenciales. *Revista Ciencia Multidisciplinaria Cunori*, 7(1), 31-45. <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.206>

Mufeed, S. (2023). The Impact of Occupational Stress on Employee Performance in Maldives Tourism Industry. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 11(06), 4919-4938. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v11i06.em01>

Muñoz Bacilio, J., & Loor Chávez, T. (2023). Competencias laborales para la productividad empresarial en libertad plaza, del cantón la Libertad, 2023. *Journal Business Science - ISSN: 2737-615X*, 4(1), 109 - 123. <https://doi.org/10.56124/jbs.v4i1.0008>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. R. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U,

- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Uribe Delgado, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67925837004>
- Organización Internacional del Trabajo, (2016). Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2016 - Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/WCMS_535223/lang--es/index.htm.
- Organización Mundial de la Salud, (2023). Alocución de apertura del Director General de la OMS en el panel sobre salud mental en el trabajo celebrado en el marco del Foro Económico Mundial. <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-mental-health-at-work-panel--world-economic-forum---18-january-2023>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas. Fedupel. <http://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>.
- Pincha, M. (2022). *The Impact of Job Stress on Employee Performance: An Analysis Based on Indian Railways* [SSRN Scholarly Paper, CHRIST]. <https://papers.ssrn.com/abstract=4321563>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV. Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (19 julio del 2022).* <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

- Rizwan, M., Waseem, A., & Bukhari, S. A. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 187-203. <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6097>
- Rijanto, R. (2023). The Effect of Work Stress on Employee Performance. *JURNAL EMA*, 1(01), 17–24. Retrieved from <https://ip2i.org/jip/index.php/ema/article/view/31>
- Rodríguez Cáceres, C., Ramírez Vielma, R., Fernández Ríos, M. y Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 123-133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administracion* (12.da ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.a ed.). Pearson.
- Rosales, C., Díaz Cabrera, M., & Hernández Fernaud, E. (2021). Influence of measurement type and the moment of occurrence of low performance behaviour's on task and citizenship performance appraisal *Revista Interamericana de Psicología*, 55(1), 1-19. <https://doi.org/10.30849/ripij.v55i1.1229>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- RPP. (24 de Noviembre del 2022). *Síndrome Burnout: ¿Cómo afecta el estrés laboral en Perú?*. <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
- Sari, D., Storyna, H., Intan, R., Sinaga, P., Gunawan, F., Asrol, M., & Redi, A. (2021). The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1), 012085. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012085>

- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Servan Cruz, A., & Verástegui Huanca, L. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(3), 51–55. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20192.625>
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 1 (1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Solis Martell, C. (2022). *El Estrés y el Desempeño de los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97776/Solis_MCC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Solís Murillo, D., y Aguayo Daza, E. (2023). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, 2020. *Visión Empresarial*, 1(2), 67-76. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/1032>
- Sullcahuaman Silva, M. (2022). *Estrés laboral y rendimiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Wanchaq, Cusco—2022* [Tesis de licenciatura, Cesar vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107389>
- Ventura Maira, W., y Vásquez Mendoza, A. S. (2021). Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de la dependencia - chiclayo. *Horizonte Empresarial*, 8(2),550–563. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Wushe Tawaziwa & Shenje Jacob. (2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17, 1-11. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1079>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Rizwan et al., (2014), define al estrés laboral como la respuesta que experimentan los empleados debido a diversas demandas en su entorno laboral causando daño físico y psicológicos donde muchas veces se le presiona y se le exige más de lo que puede dar, tanto en sus conocimientos, habilidades y capacidades causando estrés.	La medición del estrés laboral se llevará a cabo utilizando el cuestionario que consta de 15 ítems, los cuales se dividen en tres dimensiones principales: Agotamiento emocional, sobrecarga laboral y competencias laborales.	Agotamiento emocional	Desgaste	Ordinal
				Enojo	
				Evasión	
			Sobrecarga laboral	Exceso de trabajo	
				Asignación de tareas ajenas	
			competencias laborales	Gestión del tiempo	
				Poca preparación	
				Falta de comunicación	
				Adaptabilidad	
			Desempeño laboral	De acuerdo Koopmans et al., (2013) se define como la habilidad y eficiencia con la que un empleado desempeña sus funciones, así como por su contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización.	
Desempeño contextual	Actividades realizadas en beneficio de la empresa				
	Comportamiento óptimo para entorno social				
Comportamiento laboral contraproducente	Comportamiento óptimo para entorno psicológico				
	Comportamiento voluntario perjudicial				
	Ejecución incorrecta				
Uso indebido de privilegios					

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Principal	Variable: Estrés				Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
¿En qué medida se relaciona el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.	<p>Hipótesis alterna Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis nula H0: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.</p>	Agotamiento emocional	Desgaste	Del 1 al 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Enojo			
				Evasión			
			Sobrecarga laboral	Exceso de trabajo	Del 7 al 11		
				Asignación de tareas ajenas			
				Gestión del tiempo			
			competencias laborales	Poca preparación	Del 12 al 16		
				Falta de comunicación			
				Adaptabilidad			

Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Variable: Desempeño laboral				Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición de	
¿Cuál es el nivel de estrés del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023?	Identificar el nivel de Estrés del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.		Desempeño de tareas	Comportamiento favorecedor para producción	Del 1 al 5	(0) Raramente (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) A menudo (4) Siempre	Ordinal
		Actividades realizadas en beneficio de la empresa					
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad de Lima, 2023?	Identificar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo en una Municipalidad, Lima 2023.		Desempeño contextual	Comportamiento óptimo para entorno social	Del 6 al 13		
		Comportamiento óptimo para entorno psicológico					
¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023?	Determinar la relación que existe entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023.	Existe relación entre el estrés y la dimensión desempeño de tareas del personal administrativo en una municipalidad de Lima, 2023.	Comportamiento laboral contraproducente	Comportamiento voluntario perjudicial	Del 14 al 18	(0) Nunca (1) Raramente (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) A menudo	
		Ejecución incorrecta					
		Uso indebido de privilegios					

<p>¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una municipalidad de Lima, 2023.</p>	<p>Existe relación entre el estrés y la dimensión desempeño contextual del personal administrativo en una municipalidad de Lima, 2023.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023.</p>	<p>Existe relación entre el estrés y la dimensión comportamiento laboral contraproducente del personal administrativo en una Municipalidad de Lima, 2023.</p>	
<p>Nivel - Diseño de Investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	
<p>Tipo de investigación se consideró de tipo básica, correlacional con un diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: 50 personas administrativos de una Municipalidad, Lima 2023. Muestra: la muestra es censal ya que la población es pequeña, es por ello que se trabajó con toda la población.</p>	<p>Variables: Estrés y Desempeño Laboral Técnica: Encuesta tipo Likert Instrumentos: Cuestionarios Ámbito de Aplicación: Colaboradores administrativos</p>	

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

Estimado Colaborador

En esta ocasión te invitamos a participar en el presente cuestionario que tiene como finalidad evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad. Tu participación honesta y sincera es fundamental para obtener resultados relevantes, agradeciendo de antemano tu valiosa colaboración y recordando que la información obtenida se mantendrá en estricta confidencialidad.

Proceda a marcar con un aspa las siguientes preguntas:

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

SEXO

Masculino ____

Femenino ____

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
1. Consideras que te sientes emocionalmente desgastado después de tu jornada laboral					
2. Te sientes sin ganas de ir a tu centro de labores					
3. Suele manifestar enojo con facilidad en tu trabajo					
4. El no cumplir con sus responsabilidades le genera irritabilidad					
5. Experimenta una sensación de tensión cuando se dirige a su centro de trabajo					
6. Consideras que a veces te sientes tan cargado que no quieres ir a tu centro de trabajo					

SOBRECARGA LABORAL					
7. El exceso de trabajo te causa estrés					
8. Tu horario de trabajo es el adecuado					
9. Frecuentemente te encargan labores que pertenecen a tus compañeros					
10. Realizas otras actividades que dificultan el logro de los objetivos en tu área de trabajo					
11. Sientes que no te alcanza el tiempo para terminar tu trabajo.					
COMPETENCIAS LABORALES					
12. Te has sentido capacitado para llevar a cabo tus funciones con facilidad					
13. Crees que tu experiencia previa te ha ayudado a adaptarte más rápidamente a tu entorno laboral actual					
14. Sientes confianza al mantener una comunicación fluida y natural con tus superiores					
15. Sientes que la falta de comunicación a afectado negativamente tu desempeño					
16. Considera que ha demostrado facilidad al adaptarte a nuevos cambios de trabajo					

Anexo 04

Ficha Técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ).
Finalidad	Medir el nivel del desempeño de los trabajadores
Autor del instrumento	Koopmans (2015)
Fuente	Link de acceso libre: https://doi.org/10.5093/jwop2019a21
Adaptación del instrumento	Ramos, P.; Barrada, J.; Fernández, E. y Koopmans, L.
Aplicación	Individual
Ámbito de aplicación	Colaboradores administrativos
Técnica	Encuesta
Duración	20 minutos
Ítems	18 preguntas
Dimensiones o indicadores	Desempeño de tareas. ítems: 1,2,3,4 y 5 Desempeño contextual. ítems: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 Comportamiento laboral contraproducente ítems: 14, 15, 16, 17 y 18
Escala de calificación	Para las dimensiones desempeño de tareas y contextual: (0) Raramente; (1) Algunas veces; (2) Regularmente; (3) a menudo y (4) Siempre. Para la dimensión laboral contraproducente: (0) Nunca; (1) Raramente; (2) Algunas veces; (3) Regularmente; (4) A menudo.

Anexo 05: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador

En esta ocasión te invitamos a participar en el presente cuestionario que tiene como finalidad evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad. Tu participación honesta y sincera es fundamental para obtener resultados relevantes, agradeciendo de antemano tu valiosa colaboración y recordando que la información obtenida se mantendrá en estricta confidencialidad.

Proceda a marcar con un aspa las siguientes preguntas:

D1: Desempeño de tarea		Raramente 0	Algunas veces 1	Regularmente 2	A menudo 3	Siempre 4
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades.					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
D2: Desempeño contextual		Raramente 0	Algunas veces 1	Regularmente 2	A menudo 3	Siempre 4
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban					

	disponibles					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
11	He asumido responsabilidades adicionales.					
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
D3: Comportamiento laboral contraproducente		Nunca 0	Raramente 1	Algunas veces 2	Regularmente 3	A menudo 4
14	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
15	He empeorado los problemas del trabajo.					
16	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
17	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Anexo 06: Modelo de consentimiento informado Google forms

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Estudio de investigacion de tesis

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

Estimado colaborador te invitamos a participar en el presente cuestionario usted puede aceptar o no aceptar participar. El estudio tiene como finalidad determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad. Tu participación honesta y sincera es fundamental para obtener resultados relevantes, agradeciendo de antemano tu valiosa colaboración y recordando que la información obtenida se mantendrá en estricta confidencialidad.

- Acepto
- No acepto

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo 07: Validez de los instrumentos de recolección de datos



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: **ESTRÉS LABORAL**

Primera dimensión: **AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el agotamiento emocional del personal administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desgaste	Consideras que te sientes emocionalmente desgastado después de tu jornada laboral	3	3	3	-
	Te sientes sin ganas de ir a tu centro de labores	3	3	3	-
Enojo	Suele manifestar enojo con facilidad en tu trabajo	3	3	3	-
	El no cumplir con sus responsabilidades le genera irritabilidad	3	3	3	-
Evasión	Experimenta una sensación de tensión cuando se dirige a su centro de trabajo	3	3	3	-
	Consideras que a veces te sientes tan cargado que no quieres ir a tu centro de trabajo	3	3	3	-

Segunda dimensión: **SOBRECARGA LABORAL**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la sobrecarga laboral del personal Administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de trabajo	El exceso de trabajo te causa estrés	3	3	3	-
	Tu horario de trabajo es el adecuado	3	3	3	-
Asignación de tareas ajenas	Frecuentemente te encargan labores que pertenecen a tus compañeros	3	3	3	-
Gestión del tiempo	Realizas otras actividades que dificultan el logro de los objetivos en tu área de trabajo	3	3	3	-
	Sientes que no te alcanza el tiempo para terminar tu trabajo	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: **COMPETENCIAS LABORALES**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar las competencias laborales del personal Administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poca preparación	Te has sentido capacitado para llevar a cabo tus funciones con facilidad	3	3	3	-
	Creas que tu experiencia previa te ha ayudado a adaptarte más rápidamente a tu entorno laboral actual	3	3	3	-
Falta de comunicación	Sientes confianza al mantener una comunicación fluida y natural con tus superiores	3	3	3	-
	Sientes que la falta de comunicación ha afectado negativamente tu desempeño	3	3	3	-
Adaptabilidad	Considera que ha demostrado facilidad al adaptarte a nuevos cambios de trabajo	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente para ser aplicado.*

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []*

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Bullón Solís Omar*

Especialidad del evaluador: *Administrador, Maestro en Dirección Estratégica / Doctor en Educación*

Firma del evaluador
DNI 43674409

18 de setiembre de 2023

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: ESTRÉS LABORAL
Primera dimensión: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el agotamiento emocional del personal administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desgaste	Consideras que te sientes emocionalmente desgastado después de tu jornada laboral	4	4	4	-
	Te sientes sin ganas de ir a tu centro de labores	4	4	4	-
Enojo	Suele manifestar enojo con facilidad en tu trabajo	4	4	4	-
	El no cumplir con sus responsabilidades le genera irritabilidad	4	4	4	-
Evasión	Experimenta una sensación de tensión cuando se dirige a su centro de trabajo	4	4	4	-
	Consideras que a veces te sientes tan cargado que no quieres ir a tu centro de trabajo	4	4	4	-

Segunda dimensión: SOBRECARGA LABORAL

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la sobrecarga laboral del personal Administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de trabajo	El exceso de trabajo te causa estrés	4	4	4	-
	Tu horario de trabajo es el adecuado	4	4	4	-
Asignación de tareas ajenas	Frecuentemente te encargan labores que pertenecen a tus compañeros	4	4	4	-
Gestión del tiempo	Realizas otras actividades que dificultan el logro de los objetivos en tu área de trabajo	4	4	4	-
	Sientes que no te alcanza el tiempo para terminar tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: COMPETENCIAS LABORALES

Objetivos de la dimensión: *Evaluar las competencias laborales del personal Administrativo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poca preparación	Te has sentido capacitado para llevar a cabo tus funciones con facilidad	4	4	4	-
	Creas que tu experiencia previa te ha ayudado a adaptarte más rápidamente a tu entorno laboral actual	4	4	4	-
Falta de comunicación	Sientes confianza al mantener una comunicación fluida y natural con tus superiores	4	4	4	-
	Sientes que la falta de comunicación a afectado negativamente tu desempeño	4	4	4	-
Adaptabilidad	Considera que ha demostrado facilidad al adaptarte a nuevos cambios de trabajo	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Si Existe suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Villanueva Villacorta Jorge Robinson

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Administración de negocios

09 de octubre de 2023



Firma del evaluador
DNI 40226875

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: ESTRÉS LABORAL
Primera dimensión: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Objetivos de la dimensión: Evaluar el agotamiento emocional del personal administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desgaste	Consideras que te sientes emocionalmente desgastado después de tu jornada laboral	3	3	3	-
	Te sientes sin ganas de ir a tu centro de labores	3	3	3	-
Enojo	Suele manifestar enojo con facilidad en tu trabajo	3	3	3	-
	El no cumplir con sus responsabilidades le genera irritabilidad	3	3	3	-
Evasión	Experimenta una sensación de tensión cuando se dirige a su centro de trabajo	3	3	3	-
	Consideras que a veces te sientes tan cargado que no quieres ir a tu centro de trabajo	3	3	3	-

Segunda dimensión: SOBRECARGA LABORAL

Objetivos de la dimensión: Evaluar la sobrecarga laboral del personal Administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de trabajo	El exceso de trabajo te causa estrés	3	3	3	-
	Tu horario de trabajo es el adecuado	3	3	3	-
Asignación de tareas ajenas	Frecuentemente te encargan labores que pertenecen a tus compañeros	3	3	2	-
Gestión del tiempo	Realizas otras actividades que dificultan el logro de los objetivos en tu área de trabajo	3	3	3	-
	Sientes que no te alcanza el tiempo para terminar tu trabajo	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: COMPETENCIAS LABORALES

Objetivos de la dimensión: Evaluar las competencias laborales del personal Administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Poca preparación	Te has sentido capacitado para llevar a cabo tus funciones con facilidad	4	3	3	-
	Crees que tu experiencia previa te ha ayudado a adaptarte más rápidamente a tu entorno laboral actual	3	3	3	-
Falta de comunicación	Sientes confianza al mantener una comunicación fluida y natural con tus superiores	3	3	3	-
	Sientes que la falta de comunicación a afectado negativamente tu desempeño	3	3	3	-
Adaptabilidad	Considera que ha demostrado facilidad al adaptarte a nuevos cambios de trabajo	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en el instrumento y puede aplicarlo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Espino Vejarano Diego Antonio

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Dirección Estratégica



Firma del evaluador:
DNI 70174983

02 de octubre de 2023

Anexo 08: Resultado de similitud del programa del turnitin

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Submitted... Trabajo del estudiante	<1 %	>
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>

Anexo 09: Niveles de escala de medición del instrumento estrés y desempeño laboral

Niveles de escala de medición del instrumento estrés

Niveles	Mínimo	Máximo
Bajo	16	37
Medio	38	59
Alto	60	80

Niveles de escala de medición del instrumento del desempeño laboral

Niveles	Mínimo	Máximo
Bajo	0	24
Medio	25	48
Alto	49	72

Anexo 10

Alfa de Cronbach de la variable Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	16

Interpretación del Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0 -0,20	Muy baja

Nota: Tomado de Palella y Martins (2012, p.169)

Anexo 11

Interpretación del coeficiente de correlación.

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01.-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

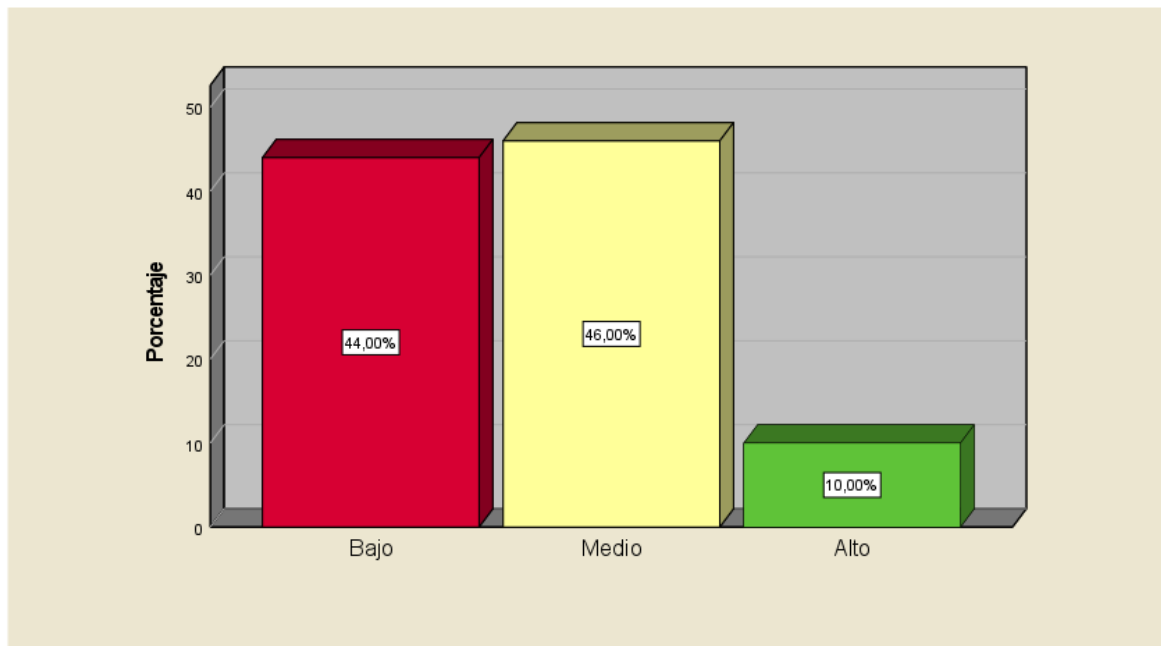
Nota: Elaborado en base a los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Anexo 12

Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44,0	44,0	44,0
	Medio	23	46,0	46,0	90,0
	Alto	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional



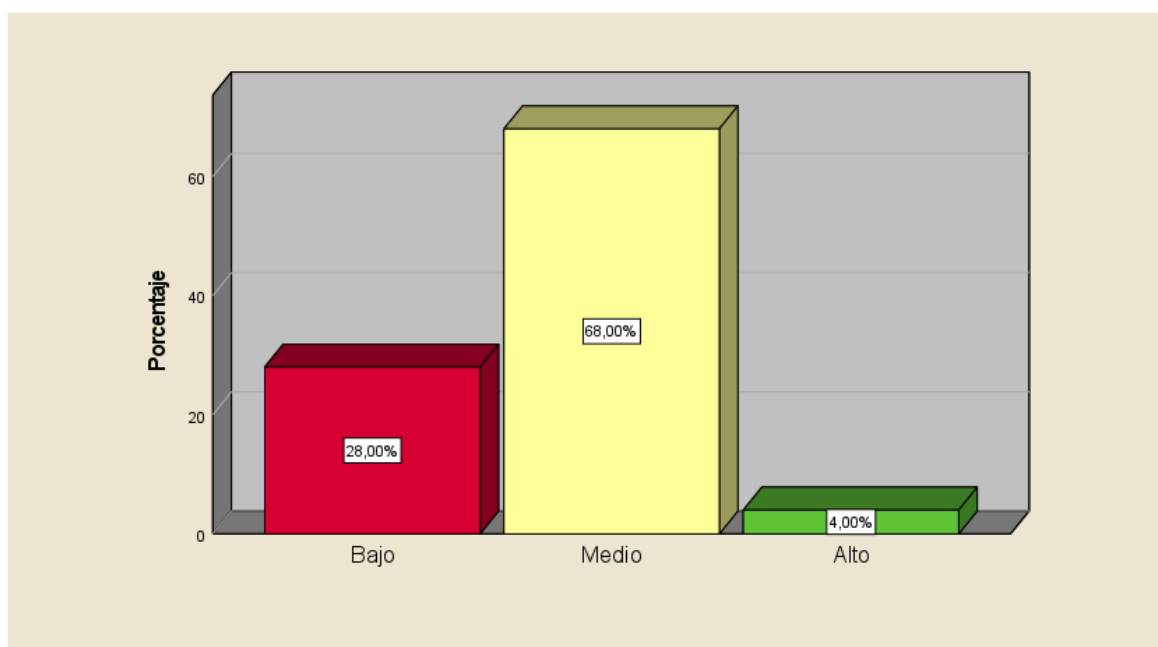
Interpretación:

Los resultados indicaron que 44% sufrieron de agotamiento emocional bajo, 46% sufrieron de agotamiento emocional medio y 6% sufrieron de agotamiento emocional alto.

Resultados descriptivos de la dimensión sobrecarga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	28,0	28,0	28,0
	Medio	34	68,0	68,0	96,0
	Alto	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos de la dimensión sobrecarga laboral



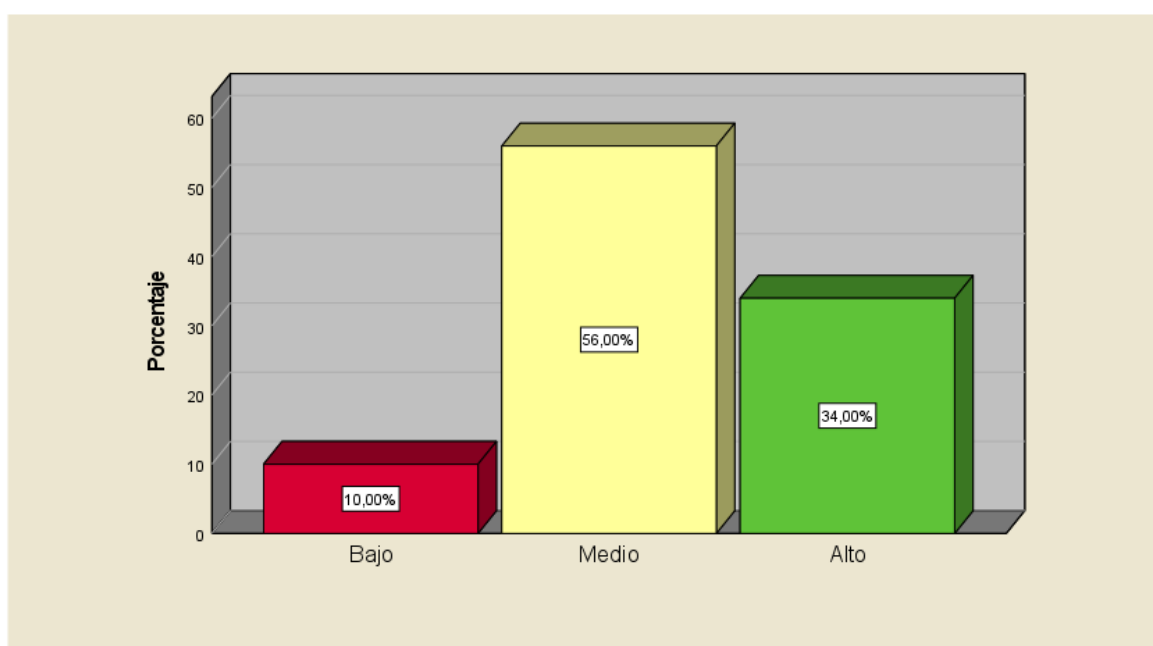
Interpretación:

Los resultados indicaron que 28% tuvieron sobrecarga laboral bajo, 68% tuvieron sobrecarga laboral medio y 4% tuvieron sobrecarga laboral alto.

Resultados descriptivos de la dimensión competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,0	10,0	10,0
	Medio	28	56,0	56,0	66,0
	Alto	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos de la dimensión competencias laborales



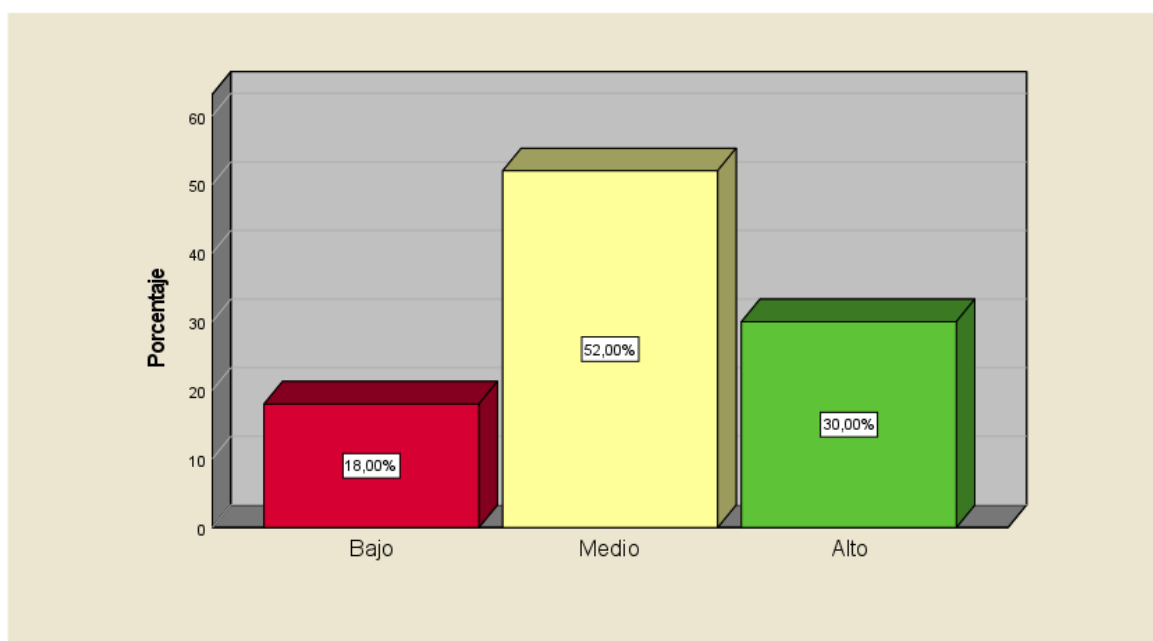
Interpretación:

Los resultados indicaron que 10% tuvieron competencias laborales bajo, 56% tuvieron competencias laborales medio y 34% tuvieron competencias laborales alto.

Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	18,0	18,0	18,0
	Medio	26	52,0	52,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de tareas



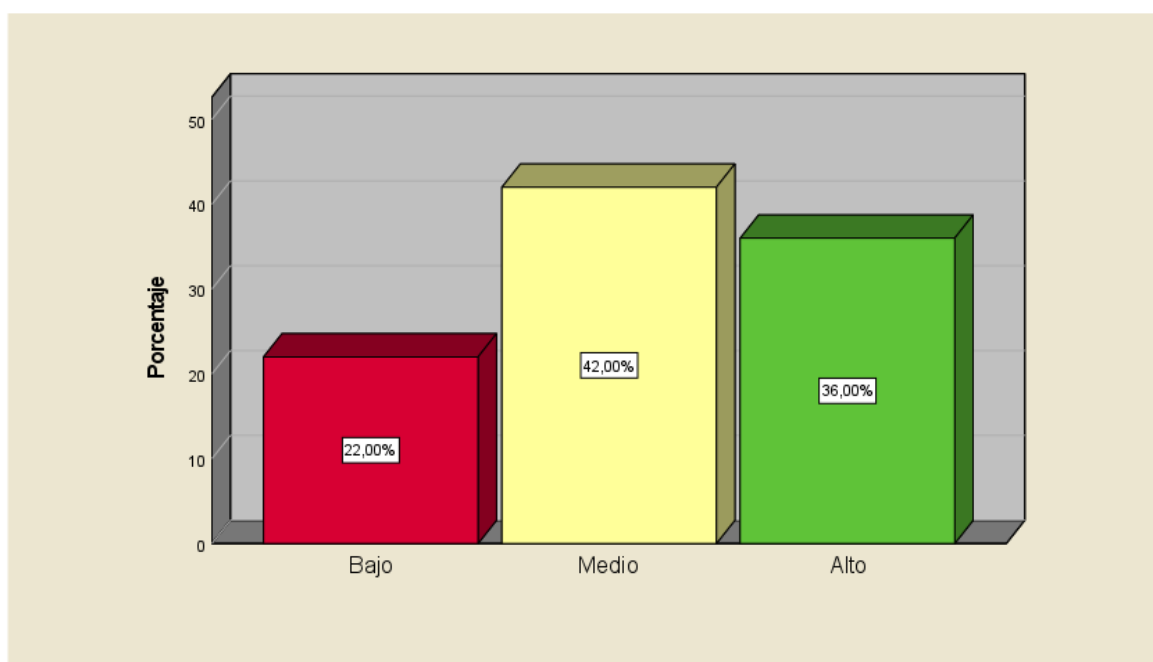
Interpretación:

Los resultados indicaron que el 18% tuvieron desempeño de tareas bajo, 52% tuvieron desempeño tareas medio y 30% tuvieron desempeño de tareas alto.

Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	22,0	22,0	22,0
	Medio	21	42,0	42,0	64,0
	Alto	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contextual



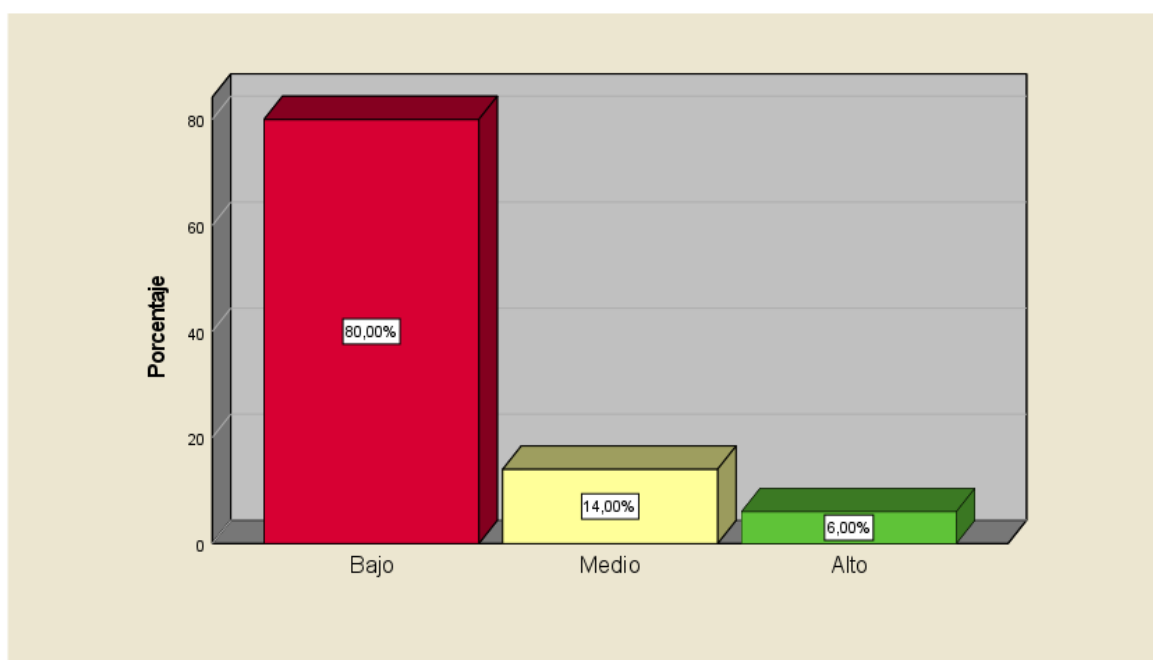
Interpretación:

Los resultados indicaron que el 22% tuvieron desempeño contextual bajo, 42% tuvieron desempeño contextual medio y 36% tuvieron un desempeño contextual alto.

Resultados descriptivos dimensión comportamiento laboral contraproducente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	80,0	80,0	80,0
	Medio	7	14,0	14,0	94,0
	Alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Resultados descriptivos dimensión comportamiento laboral contraproducente



Interpretación:

Los resultados indicaron que 80% tuvieron comportamiento laboral contraproducente, 14% tuvieron comportamiento laboral contraproducente medio y 6% tuvieron comportamiento laboral contraproducente alto.

Anexo 13: Evidencia de recojo de información

Encuestas realizadas por Google Forms de la muestra



CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

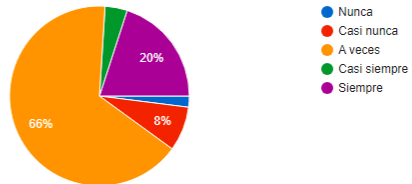
Preguntas Respuestas 50 Configuración

Puntos totales: 0

1. ¿Consideras que te sientes emocionalmente desgastado después de tu jornada laboral?

[Copiar](#)

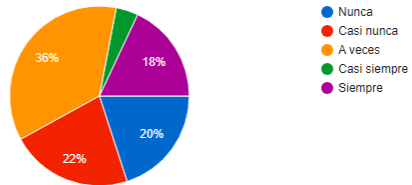
50 respuestas



2. ¿Te sientes sin ganas de ir a tu centro de labores?

[Copiar](#)

50 respuestas



Anexo 14: Procesamiento de datos en SPSS

*apoyo estadístico.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	Te sientes sin ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	Suele manifes...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	El no cumplir c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	Experimenta un...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	El exceso de tr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	Tu horario de tr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	Frecuentement...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	Realizas otras ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	Sientes que no ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	Te has sentido ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	Crees que tu e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	Sientes confian...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	Sientes que la f...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	He organizado ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	He tenido en cu...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	He sido capaz ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	He sido capaz ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	He gestionado ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	Por iniciativa pr...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	He asumido tar...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	He dedicado tie...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	He trabajado pa...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerico	8	0	He desarrollado...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerico	8	0	He asumido res...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerico	8	0	He buscado co...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númerico	8	0	He participado ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númerico	8	0	Me he quejado ...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númerico	8	0	He empeorado l...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númerico	8	0	Me he centrado...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númerico	8	0	He hablado con...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númerico	8	0	He hablado con...	{0, Raramen}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Estrés	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
36	agota	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
37	sobrecarga	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
38	competencias	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada
39	desempeño	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
40	desempeño...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
41	desempeño...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
42	contraprodu...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
43	Nivelestres	Númerico	5	0	Estrés (Agrupa...	{1, Bajo}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
44	nivelesagota...	Númerico	5	0	agota (Agrupada)	{1, Bajo}...	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
45	nivelesobre...	Númerico	5	0	sobrecarga (Ag...	{1, Bajo}...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
46	nivelesdeco...	Númerico	5	0	competencias (...)	{1, Bajo}...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
47	nivelesdede...	Númerico	5	0	desempeño (Ag...	{1, Bajo}...	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
48	Niveles_de_...	Númerico	5	0	desempeño_tar...	{1, Bajo}...	Ninguno	33	Derecha	Ordinal	Entrada
49	Niveles_de_...	Númerico	5	0	desempeño_co...	{1, Bajo}...	Ninguno	33	Derecha	Ordinal	Entrada
50	Niveles_con...	Númerico	5	0	contraproducen...	{1, Bajo}...	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada

