



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LO
SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA ENTIDAD DEL
ESTADO, LIMA, 2023**

**PRESENTADA POR
EIMY MARVELITH PANTOJA BARBARAN**

**ASESOR
JUAN JOSE SOZA HERRERA**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO,
LIMA, 2023**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADA POR
EIMY MARVELITH PANTOJA BARBARAN**

**ASESOR:
Mg. JUAN JOSE SOZA HERRERA
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9733-1866>**

**LIMA, PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Dedicada a mis hijos Gadiel Cruz y Ian Cruz, y mi madre Nelly Barbarán. que, sin su amor, paciencia y apoyo incondicional no hubiera podido conseguir el logro de terminar mi investigación.

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a Dios, debido a la concesión de fuerza y valor para terminar esta investigación. También, brindarle agradecimiento a mi madre, por su incondicional apoyo. Agradezco sinceramente a mamá Flor y Papá Cesar, por ser las estrellas más lindas del cielo. A mis hijos y esposo por siempre estar a mi lado y ser el pilar fundamental de mi vida. Asimismo, ofrezco mi gratitud hacia mi alma mater, profesores y amigos, los cuales contribuyeron a que mi experiencia universitaria sea muy enriquecedora y de mucho aprendizaje.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ivii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I. MARCO TEORICO.....	13
1.1. Bases Teóricas	13
1.1.1. Estrés laboral.....	18
1.1.2. Desempeño laboral.....	27
1.2. Evidencias empíricas	28
1.3. Planteamiento del problema.....	32
1.3.1. Descripción de la realidad problemática	32
1.3.2. Formulación del problema de investigación.....	35
1.4. Objetivos de la investigación	36
1.4.1. Objetivo General.....	36
1.4.2. Objetivos específicos.....	36
1.5. Formulación de Hipótesis.....	36
1.5.1. Hipótesis General	36

1.5.2. Hipótesis específicas	37
1.5.3. Variables de estudio	37
CAPITULO II. MÉTODO.....	39
2.1. Tipo y diseño metodológico	39
2.1.1. Tipo de investigación	39
2.1.2. Diseño de investigación	39
2.1.3. Método de investigación	40
2.1.4. Enfoque de investigación.....	40
2.1.5. Nivel de investigación	40
2.2. Participantes	41
2.2.1. Población	41
2.2.2. Muestra.....	41
2.2.3. Muestreo.....	42
2.3. Medición.....	43
2.3.1. Técnica	43
2.3.2. Instrumento.....	43
2.4. Procedimiento	45
2.5. Análisis de Datos	46
2.6. Aspectos éticos.....	47
CAPITULO III. RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	56

CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de servidores Publico del Ministerio de Transportes y comunicaciones.....	42
Tabla 2 Prueba de normalidad.....	48
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de las variables Estrés laboral y Desempeño laboral	49
Tabla 4 Análisis de correlación entre las variables Estrés laboral y desempeño laboral.....	49
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de la dimensión cansancio emocional y la variable Desempeño laboral.....	50
Tabla 6 Análisis de correlación entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral	51
Tabla 7 Estadísticos descriptivos de la dimensión ambiente laboral y la variable Desempeño laboral.....	52
Tabla 8 Análisis de correlación entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral	52
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de la dimensión sobrecarga laboral y la variable Desempeño laboral.....	53
Tabla 10 Análisis de correlación entre la dimensión sobrecarga laboral y la variable Desempeño laboral.....	54

RESUMEN

Este estudio arribó como finalidad principal: Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023, se contó con una población no probabilística conformada por 60 servidores públicos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aplicándose una estructura metodológica, conformado por un estudio cuantitativo, de tipo básica, con un diseño de corte transversal, de método hipotético deductivo; poniendo en desarrollo instrumentos estructurados, validados, confiabilizados y autorizados por sus creadores; respecto al de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012) y el de Desempeño Laboral de CEPAL 2006 adaptado por Zerpa (2014). Se obtuvo como resultados descriptivos demostraron que el estrés laboral, consiguió una media representada en 7.15 y el desempeño laboral en un 9.38, comprobando que la muestra analizada presenta estrés laboral. Mientras como resultados inferenciales, se observa la existencia de una correlación alta (.739), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .654; producto de lo cual existe una relación fuerte entre estas propiedades de estudio, aceptándose la hipótesis formulada y rechazándose la hipótesis nula. Concluyendo que, a mejor superación del estrés laboral, mejor será el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de transportes y comunicaciones.

Palabras Claves: Estrés, Productividad laboral, cansancio emocional, ambiente laboral y calidad laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this study was: To determine the relationship between work stress and work performance in public servants of a State entity, Lima, 2023, there was a non-probabilistic population made up of 60 public servants of the Ministry of Transport and Communications, applying a methodological structure, made up of a quantitative study, of a basic type, with a cross-sectional design, of a hypothetical deductive method; developing instruments that are structured, validated, trusted and authorized by their creators; with respect to work stress from Cabrera and Urbiola (2012) and the Work Performance from ECLAC 2006 adapted by Zerpa (2014). It was obtained as descriptive results, they showed that work stress achieved an average represented in 7.15 and work performance in 9.38, proving that the analyzed sample presents work stress. While as inferential results, the existence of a high correlation (.739) is observed, being significant and direct ($p \leq .05$). Thus, the effect size between the variables is strong, represented at .654; product of which there is a strong relationship between these study properties, accepting the formulated hypothesis and rejecting the null hypothesis. Concluding that, the better overcoming job stress, the better the job performance of the public servants of the Ministry of Transport and Communications.

Keywords: Stress, labour productivity, emotional exhaustion, work environment and work quality.

RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte_de similitud eimy-marvelith-pant
oja-barbaran-informe-final_1692212985.
docx

AUTOR

EIMY MARVELITH PANTOJA BARBARÁ
N

RECuento DE PALABRAS

16419 Words

RECuento DE CARACTERES

94322 Characters

RECuento DE PÁGINAS

89 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2023 4:12 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2023 4:13 PM GMT-5

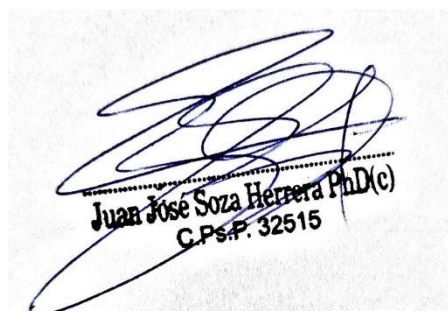
● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



Juan José Soza Herrera PhD(c)
C.Ps.P. 32515

INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta investigación se basa en hallar la asociación de ambas variables (estrés laboral y desempeño laboral) dentro de los servidores públicos de una entidad estatal, debido a los altos índices de enfermedades físicas y psicológicas derivadas de este problema psicológico frecuente impide que muchos de ellos, incumpla con las metas y misiones de las organizaciones del Estado y, por ende, no cumplir con las expectativas que aclama la empresa.

Esta investigación permitirá lograr recoger una valiosa información para que las entidades del Estado puedan adaptar nuevas tendencias que permitan mejorar la estabilidad psíquica de cada servidor del Estado y con ello permita mejorar su desempeño laboral en favor de la sociedad, debido que a la fecha no cuentan con ninguna medición respecto a esto rubros que les permitan ejecutar políticas preventivas y de antiestrés.

En esta línea de ideas se formuló el problema con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023?, y para contrastar nuestra hipótesis general, se formuló: Existen relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Esta investigación aportará indudablemente datos importantes respecto al desempeño laboral de los servidores públicos de las entidades del Estado, que conllevan potencialmente a las abundantes quejas y reclamos provenientes

de los usuarios debidos a sus trámites administrativos que normalmente son dilatados. Pero todas estas secuencias de factores, solo permite llegar a una conclusión, la presencia del estrés laboral en todos los servidores públicos que han generado graves secuelas físicas como psicológicas que les limitan a desarrollar libremente sus actividades cotidianas de trabajo y con ello optimizar su desempeño laboral a través de la productividad, competencias, y rendimiento.

Asimismo, su estructura metodológica estará integrada por un estudio cuantitativo, con un tipo básica de diseño corte transversal, con un nivel de clase correlacional, con una muestra incorporada por 60 servidores públicos de una entidad del Estado. Además, se utilizó el instrumento para el estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012) y para el desempeño laboral el cuestionario de CEPAL 2006 adaptado por Alejandro Zerpa Sosa 2014, que han sido en su oportunidad previamente confiabilizados y validados.

La estructura de esta investigación se encuentra conformada por: Capítulo I, Se encontrará las bases teóricas, las evidencias empíricas, la descripción sucinta del problema, la construcción del problema, objetivos e hipótesis (generales y específicas), mientras que en el Capítulo II, se hallará el método, integrado por el tipo, diseño, método, enfoque y nivel, los participantes (población y muestra), medición (cuestionario y encuesta), procedimiento, los análisis de datos y las consideraciones éticas; asimismo, en el Capítulo III, estará integrado por los resultados obtenidos a través de los datos recolectado en conjunto con la aplicación del SPSS25. Por último, tenemos el Capítulo IV, donde se encontrará la discusión de nuestros hallazgos con el repositorio. Por último, se formularán las conclusiones y las sugerencias.

CAPITULO I. MARCO TEORICO

1.1. Bases Teóricas

Estrés

El estrés es una situación problemática que se va incrementando constantemente, principalmente por toda la circunstancia que ocurren alrededor de una persona, esto debido a que la vida poco a poco se vuelve más monótona, en vista de las responsabilidades y la rutina diaria, esto si se suma con la situación del ámbito laboral, logra solamente que una persona tenga presión en diferentes facetas de su vida (Pérez, 2019).

Aguilera (2019) sostiene que el estrés principalmente se da producto de la complejidad que trae el consumismo a la vida humana, es decir el ser humano cada vez se vuelve más y más dependiente de todo lo que sucede a su alrededor, por medio de artefactos meramente digitales, generando consigo una situación bastante limitada respecto a lo que sucede en la realidad, logrando que por redes sociales haya una gran presión sobre una determinada persona, es decir mientras que las organizaciones van acrecentándose, la problemática también se acrecentó, porque existe más trabajo, más presión para terminar un determinado trabajo, lo más pronto posible.

En ese lineamiento, Bernal et al. (2018) señalan que fuera del ámbito académico, para algunas personas es bastante sofocante, porque no solo se trata de aprender conceptos o experiencias nuevas, sino desarrollarlas en el ámbito práctico para reforzar lo aprendido, de tal modo que también surge como una causa relevante del estrés, el estrés laboral, siendo necesario resaltar la existencia del análisis del concepto, y de su pronta naturaleza.

En ese marco, es importante que haya orígenes o génesis de estrés claro, esto con la finalidad de evaluar también los conceptos en diferentes conceptos, la caracterización es importante porque de esa manera los elementos también aportan el desarrollo del mismo, siendo las principales incidencias que logran el estrés laboral, la situación y amenidad que una persona tiene en su trabajo, lógicamente si un trabajador recibe malos tratos constantemente, así como acoso, o posiblemente poco reforzamiento y poca motivación, lo más probable es que el mismo se encuentre bajo estrés laboral (Cárdenas & Osorio, 2019).

En ese lineamiento, es importante señalar que los orígenes que tiene el estudio del fenómeno mismo, es que hay una disciplina meramente física. Es decir, con el paso del tiempo, hay un abordaje en un momento integrador, por medio del cual hay respuestas directas (Druker, 2019).

Cozzo y Reich (2018) precisan que desde una interpretación disciplinaria, porque comprende una situación de entendimiento claro y que con ello hay una postura que genera un enfoque de estrés, como una forma de obtener una reacción clara de parte del organismo, es decir el estrés es una reacción a la presión, ansiedad, situación de no saber que puede pasar, o reacciones emotivas de un individuo, en ese sentido, es importante comprender que en cada estímulo se dan disposiciones de individuo.

Es el estrés causante de múltiples enfermedades, dentro de estas, está a la depresión o la ansiedad, misma que solo agravan el estrés, generando que una persona pueda llegar a efectuar una serie de procedimientos que no le favorecen directamente. Es decir, una persona estresada o presionada, no

siempre se encontrará bajo total control de sus emociones, por lo que puede encontrarse de un momento a otro en una situación delicada (Druker, 2019).

Una persona que se encuentra con estrés, es una persona bastante delicada emocionalmente, porque puede generar actos en contra de sí mismo o misma, o actos en contra de otras personas, motivados por el descontrol y la poca capacidad de resiliencia ante diferentes sucesos, precisamente en el ámbito laboral, el trabajador se encontraría de forma desorientada, sin efectuar un trabajo adecuado, provocando negligencia en el ámbito laboral, pero como todo trabajo tiene un carácter meramente propio, es decir cada trabajo está alineado principalmente en la situación de beneficio para la sociedad o para un grupo de clientes en una empresa privada, la negligencia en el ámbito laboral, sea cual sea el trabajo que se efectúe solo tiene direccionamiento en generar perjuicio (Custodio & Lira, 2018).

Tipos de Estrés

Según Sarsosa y Charria (2017) señalan la existencia de tres:

Estrés agudo

Es una manera más común de tener estrés, puesto que normalmente se basa en una situación de presión, así como demandas que producen problemas actuales, la presión en el trabajo por motivo de exceso de labores, o tal vez en base a una situación de falta de beneficios económicos, o el estrés por desear el ascenso en un puesto determinado.

Estrés agudo episódico

Se exterioriza normalmente en individuos que se encuentran bajo un trabajo excesivo, son principalmente seres que no pueden controlar la situación que están viviendo, sobre todo cuando se trata de atención al cliente, debido a que tienen que cumplir con lo que se ofrece al cliente, pese a problemas personales, familiares y sociales, deben de separar esos lineamientos con su ámbito laboral, lo cual genera aún más inconvenientes y presión para la persona, generando irritabilidad, hostilidad en el trabajo, logrando un comportamiento competitivo, impaciente, agresivo y motivado hacia el logro (Félix et al., 2018).

En ese sentido, Peña et al. (2019) refieren que se tiende a ser cada vez más propenso a un desarrollo claro de dilemas sociales. Asimismo, este tipo de personas tienden a sobre preocuparse por todo lo que ocurre con ellos mismos, o inclusive con su propio entorno, generando que haya malos momentos, migrañas, tensión muscular, dolor en el pecho, hipertensión, enfermedades como arritmias, entre otros.

Estrés crónico

Gómez et al. (2009) señalan que se genera cuando un individuo se encuentra por un tiempo muy largo de estrés, esto puede lograr que sus acciones salgan de total control, generando violencia doméstica, o autoflagelación, auto daño probablemente, de esa manera también esta persona puede llegar a cuadros depresivos, por medio del cual pueden estar en una situación de exceso de riesgo, ya que es probable que lleguen al suicidio, es en donde su cuerpo está dispuesto a huir de todo tipo de daños externos que reciban, considerando estos daños como amenazas, y de esa manera se hace más frecuente,

ocasionando dilemas como el dolor de hombros, dolores musculares, presión baja, estrés, cansancios, intestino irritable, sensación de dolor abdominal.

Deustres o Estrés positivo

Los autores explican que son situaciones en donde el mismo estrés tiene como consecuencia relaja, e inclusive puede generar activación de la adrenalina, generando que esta persona pueda estar aún más atenta a las situaciones, generando respuestas rápidas y asertivas, se podría decir que este tipo de estrés es como un ataque de adrenalina para la persona, combatiendo esa presión con habilidad (Pérez, 2019).

En el ámbito social o en el ámbito del trabajo, como es el caso de un servidor público mediante el estrés que podría contener sus diligencias, podría motivarse en el momento generando habilidad en las interrogantes planteadas, o como el caso de un arquitecto, en donde puede buscar inspiración en el diseño de sus planos para efectuar un trabajo fuera de lo habitual, generando mejores resultados que los que tendría si no estaría con esa dosis de adrenalina (Cozzo, y Reich, 2018).

Es decir, para Custodio y Lira (2018) establecen que el buen estrés está alineado a que una persona si genera una sensación de placer, que desea y admite, es decir se adapta a la situación, se da por ejemplo cuando uno busca combatir la presión para pasar a un estado de alegría, afecto, tranquilidad, momentos agradables con las personas, etc.

Distrés o estrés negativo

Principalmente se sostiene que hay condiciones no agradables, y que esto cae consigo en consecuencias poco agradables respecto a su salud. En ese mismo lineamiento, se manifiestan conforme a una respuesta negativa, es decir el estrés negativo solo se limita a la presión y al sobre estrés, generando ansiedad y una respuesta negativa para consigo mismo o para con su entorno, transportándolos a actos graves, como violencia, negatividad, daños a terceros, muerte, homicidio, suicidio (Druker, 2019).

1.1.1. Estrés laboral

Entre los agentes que normalmente generan estrés, es importante aclarar que cuando un trabajador se encuentra laborando en un horario determinado, con una premisa determinada, con jefes que son asertivos y respetuosos con el trato, así como con trabajos que el trabajador está capacitado para responder de manera adecuada, por medio de las reuniones o capacitaciones de cada entidad pública o privada, son los trabajadores los menos estresados, o los que al menos tendrían menos motivo para caer en el estrés, provocando que puedan lidiar con esta situación (Cárdenas & Osorio, 2019).

Sin embargo, Bernal et al. (2018) refieren que cuando este trabajador efectúa sus actividades normalmente en su centro de labor, y se encuentra con un ambiente pesado, en donde los clientes lo tratan con poco respeto, encima de que al hacer un reclamo, le insultan a él por no saber controlar debidamente al cliente, lejos de eso recibe amonestaciones de parte de los jefes de área, para luego ser descontado producto de la pérdida de un cliente, así como un ambiente

en donde motivados por la competencia la mayoría de compañeros de trabajo, no están accesibles a brindar algún tipo de apoyo a estos señores o jóvenes trabajadores, lo cual puede ocasionar aún más presión. Todo ello sumado a una situación tal vez clandestina, debido a que también tienen problemas sociales y familiares, como la inestabilidad económica, generando consigo un estrés que solo provocaría que esta persona o renuncie al trabajo, o realice el trabajo de forma negligente.

Es el estrés laboral considerado como una vivencia llena de ansiedad, esto debido a la insatisfacción que tiene una persona en su ámbito laboral, no necesariamente porque no le guste el trabajo o las actividades que tenga que efectuar en el ámbito laboral, sino la situación real en donde el sujeto debe lidiar con el trabajo y todo lo que este conlleve, adjuntando a ello el trato de los compañeros, el trato de los jefes de área y de los clientes o usuarios del servicio que brinde la entidad privada o pública, es decir, no solo depende de las funciones sino del entorno, por lo que cada empresa o entidad pública deberá de efectuar correctamente un ambiente ameno para sus trabajadores (Locke, 2019).

En el panorama del trabajo es importante considerar al estrés como un estado, donde conlleva grandes exigencias que perturban a los recursos humanos, generando que pese a que la empresa pueda capacitarlos, invertir en brindarles tiempo para que se puedan capacitar académica y laboralmente, aun así, si los trabajadores no son bien cuidados del estrés, lo más probable es que tengan alguna enfermedad futura, que pueda recaer en que tenga que dejar de trabajar para poder sentirse mejor o recuperarse, para lo cual algunas empresas

implementan modalidades de vacaciones, para que estas personas puedan lidiar con tales situaciones (Santiago et al., 2018).

Locke (2019) plantea que la reacción que normalmente se tiene respecto de un individuo en concreto, está supeditado a exigencias y situación de presión que no está alineada a conocimientos claros, tampoco a capacidades del entorno laboral, ni a presión del trabajo, por muy difícil que sea controlarse. El estrés solo aparece cuando el ser humano sienta que la imposición es descomunal o dificultoso de controlar.

Sin embargo, la presión es muy subjetiva a desarrollar, porque lo que para una persona puede resultar presión excesiva para otra persona posiblemente resulta ser una situación amena, por ejemplo si a un profesional en ingeniería sin algún tipo de preparación le determinan una actividad que va fuera de su conocimiento y competencia, lógicamente sentirá mucha presión en realizar el trabajo acorde a lo que corresponde diligentemente, lo más probable es que durante ese lapso de tiempo caiga en estrés debido a una falta de conocimiento, pero si realiza una actividad para lo que ha sido capacitado, entonces podría sobrellevar la situación sin mayor problema (Choque, 2015).

Por eso, Del Hoyo (2022) sostienen que es importante capacitar a sus trabajadores, acorde al área al cual se van a dirigir, asimismo mantener un orden respecto a cómo debe de realizarse las funciones, puesto que una persona que se encuentra preparada, entonces podría lidiar con esa situación en particular, por lo que normalmente el estrés surge también en base a la poca preparación que una empresa o una entidad brinda a sus trabajadores, ya que para que sean contratados deben de estar en las capacidades para poder efectuar

correctamente el trabajo, asimismo deberán de tener un lapso de tiempo para caer en ambiente y poder aclimatarse a los lineamientos del proceso.

En ese lineamiento, para ponerse en una importancia mayor, es importante que los trabajadores y el activo mucho más valioso, este alineado en una jornada laboral, teniendo en consideración personas sanas, felices, con paz emocional, en donde podrán efectuar todo tipo de actividades con resultados correctos (Mendiburu et al., 2021).

Custodio y Lira (2018) indican que muchos expertos consideran que es el estrés laboral, es un conjunto de alteraciones que uno debe de tratar emocionalmente, psicológicamente, e inclusive objetivamente, evaluando si ese trabajo es conveniente o no para poder seguir los lineamientos planteados, sin embargo, también es relevante considerar que el estrés laboral no es la parte más importante, o al menos no es el único estrés que genera un cuadro crónico, capaz de generar afectaciones físicas y psicológicas sobre una persona.

Ya que el estrés laboral muchas veces solo esta direccionada a la capacidad de ganar ingresos, suena lógico pensar que uno trabaja exclusivamente con la finalidad de generar ingresos, es decir valdría la pena realizar todo tipo de oficios en aras de que haya una solvencia económica, ya que esta parte de dar no solo estabilidad a una persona, sino a la familia que viene detrás, motivo por el cual ese sujeto estaría aguantando todo el estrés laboral, manteniendo la cordura día a día, y teniendo temor de dejar el trabajo por no conseguir otro igual en donde obtenga una buena remuneración en aras de generar beneficios a su familia (Franklin & Krieger, 2021).

Pese a la situación de predominancia de estrés laboral, Druker (2019) menciona que es fundamental considerar esta clase de estrés está alineado igualmente al entorno emocional, muchas veces los trabajadores se sienten emocionalmente inestables, tal vez por la situación financiera, por una situación amorosa, por una situación de sostenibilidad social, entre otros lineamientos importantes.

Modelos de estrés laboral

A. Modelo Demandas – Control

Locke (2019) hace mención que las demandas son muy de carácter exigente, esto debido a una situación personal, involucrando ciertamente factores importantes de responsabilidad, atención, concentración, motivación, recursos y caracteres múltiples, refuerzo, postura, trabajo muscular. Este control esta direccionado a que los trabajadores afrontan diligencias y un buen desarrollo de habilidades.

Es importante resaltar que el control es considerado como un mecanismo adecuado de demandas laborales, es decir el sostenimiento y esto guarda relación con la autoestima de los trabajadores (Franklin & Krieger, 2021).

B. Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de French, Caplan y Harrison.

Cozzo y Reich (2018) refieren que este modelo se hace hincapié en que los orígenes del estrés laboral no se basan solamente en el ambiente laboral, sino en el transcurso del día de todo sujeto, debido que las demandas del puesto laboral, no solo dependen de como esta persona sea en el ámbito del trabajo, sino también su situación respecto a su accionar, es decir sus acciones deben

de estar enfocadas en ejercer correctamente su labor, e inclusive efectuar otras actividades extra que beneficien directamente a la empresa.

De mismo modo el ambiente objetivo se comprenden aspectos sociales, y todo tipo de eventos que surgen en el ambiente, de forma independiente y percepciones de cada suceso por el individuo. La teoría de la adaptación persona-ambiente, es una forma relevante de campo de estrés laboral, como una manera en donde las personas tiene un desequilibrio de destrezas en el trabajador (Díaz et al., 2020).

C. Modelo de desequilibrio Esfuerzo - Recompensa de Siegrist.

Selye (2019) hace mención que este modelo se basa en el esfuerzo recompensa, no es novedoso pensar que una persona por mucho trabajo que realice, a veces las empresas no toman en cuenta este trabajo, logrando abusar del trabajador y explotarlos hasta generar futuramente daños. Es entonces que, el concepto de control esta reemplazado por un modelo de percepción recompensa que logra otorgar un puesto de trabajo.

En cierto sentido de emociones y de motivaciones apoya a un grado de reciprocidad, perdiendo su función más clásica, además de generar un equilibrio poco apropiado respecto a los eventos de contrato, los eventos de destrezas, la precariedad, y demás aspectos relevantes (Pérez, 2019).

Fuentes de estrés

En concordancia al modelo de Seley (2019) plantea tres clases:

En relación al estrés ambiental, no necesariamente por las condiciones en las que los trabajadores van a estar realizando sus actividades

laborales, sino también la carga de trabajo, el cumplimiento de sus acciones, la observancia de sus competencias de forma adecuada, la carga de tareas, la burocracia en el trabajo.

En el contexto organizacional Baker y Karasek (2020) sostienen que consignar como una fuente principal en vista de factores involucrados en aspectos psicosociales de la labor, es decir se basa en la exigencia en el ámbito laboral, afectando principalmente a un individuo que pese a dar sus mejores esfuerzos, no va a obtener resultados beneficiosos porque la empresa explotara aún más a este trabajador, generándole aún más estrés.

Convenimos a señalar que existen ámbitos particulares (cada individuo es personalísimo) por lo que cada sujeto puede ser más sensible que otros a diferentes tratos, gritos, reclamos, críticas, entre otros aspectos relevantes y cotidianos en el ámbito laboral.

Fuentes potenciales de estrés

Hacen un análisis del estrés, así como factores en tres incertidumbres, factores organizacionales, en donde hay una distinción clara de roles interpersonales, factores personales, financieros y económicos (Franklin & Kriegor, 2021).

Efectos

En el ámbito organizacional, según Robbins y Judge (2021) mencionan que se asume asociados en las siguientes clases: fisiológicos, psicológicos y de conducta:

Sintomatologías fisiológicas, en donde existe un incremento de estrés, por lo que hay también un agravio debido a dolores musculares, dolores de huesos, problemas cardiacos, entre otros, más aún si la persona sufre de algún tipo de dolencia intramuscular o cardiaca.

Síntomas psicológicos, los empleos que tienen poca variedad, provocando total monotonía en las actividades.

Síntomas en el comportamiento se reflejan: baja producción, un actuar negligente en su labor.

Fases del estrés

Druker (2019) plantea 3 fases distintas:

Alarma de Reacción: esta principalmente se basa en un aumento sostenible de energía, en donde una persona siente que se encuentra en peligro, por lo que quiere escapar reaccionando de forma rápida.

Resistencia: se da cuando hay una sobrecarga de adrenalina, pero los niveles de concentración y serenidad en el ser humano se encuentran estables, logrando efectuar actividades de forma serena y calmada.

Agotamiento: es un estado en el que un organismo determinado genera una situación de adaptabilidad, sin embargo, luego en el tiempo puede ser perjudicial para el organismo.

Dimensiones del Estrés laboral

Cansancio emocional

Este fenómeno es una forma especial de vincularla al trabajo, debido a las circunstancias que un sujeto enfrenta no solo en la labor determinado, sino por los sucesos, los tratos y las comunicaciones o interacciones que tenga con su entorno, generando un estrés en el sentido de que este sujeto no podría sobrellevar la situación laboral o posiblemente la ausencia de sensación de logro en un campo competitivo de trabajo (Díaz et al., 2020).

Ambiente Laboral

Es una forma de ambiente que esta direccionado, no solamente a la percepción física de las personas, sino también a la percepción psicológica de los trabajadores, puesto que el ambiente es objetivo y también es subjetivo, en el sentido de que los trabajadores deben de ser considerados por la empresa, debido a que es su capital humano (Robbins & Judge, 2021).

Dentro del ámbito laboral se distingue los bienes tangibles e intangibles, siendo los tangibles los aumentos, los bonos, los beneficios, una buena oficina, un buen ambiente físico, un ingreso adecuado, gratificaciones, reconocimiento por efectuar buenos trabajos, entre otros aspectos. Desde un plano intangible, se debe de considerar que hay una creación de un buen ambiente laboral, pero este se define principalmente como una relación de personas, es decir como una calidad de interacción de los colaboradores en concreto, no es algo material, sino es el trato que recibe el personal de una entidad (Seley, 2019).

Sobrecarga laboral

Del Hoyo (2022) señala que es la forma en como de forma desproporcionada se le da a un trabajador par que cumpla una seria de tareas que muchas veces va fuera de su margen de capacitación, por lo que al sentir ese tipo de presión sobre sí mismo, no lidia adecuadamente con las circunstancias, generando problemas mayores.

1.1.2. Desempeño laboral

Pfeffer (2019) acota que es el logro de cada personal, esto en base a la visión, misión de cada entidad pública, por medio de un ambiente eficiente, un comportamiento adecuado del personal, y sobre todo considerando las estrategias de los jefes de área y del apoyo de todo el personal que en equipo logran un buen desempeño.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Eficacia Laboral.

Álvarez (2022) se refiere que la eficacia se encuentra caracterizada con la forma apropiada de cómo se tendrá que realizar las labores, cumplimiento de roles o ejecución de funciones en el área laboral. En la forma que la organización no solo satisface ca sus clientes, así como sus propósitos, sino que sobre todo alcanza ventajas en relación a la alta fama y popularidad (Custodio y Lira, 2018).

Eficiencia Laboral.

Es la relación del costo y beneficio, sobre las entradas y lo que sale de una empresa. Principalmente basado en como una organización se comporta

de acuerdo al buen manejo de la empresa por parte de los trabajadores en su conjunto (Cruz, 2023).

De modo similar Beloso y Urdaneta (2019) mencionan que la eficiencia es la relación entre lograr los resultados y los recursos utilizados requeridos para alcanzarlos.

Calidad Laboral.

Es la efectuación de una labor con calidad esperada por la organización, pero por sobre todo con los resultados esperados en el tiempo adecuado por el cliente, generando un alto grado de satisfacción del cliente, provocando recomendaciones, un incremento de clientes o usuarios, y por ende mayores ingresos en la empresa (Castro et al., 2023).

1.2. Evidencias empíricas

Internacional

Villacres y Zambrano (2020) elaboraron una investigación con un objetivo base: Instaurar la vinculación existente entre el estrés laboral y el desempleo de los servidores públicos en una entidad Estatal, Cantón Chone, 2020, teniendo como columna metodológica integrada por un carácter cualitativa, con un alcance fenomenológico, con un método deductivo, de tipo aplicada. Concluyendo que: los servidores públicos de la entidad señalada muestran una gravedad concerniente en el ambiente laboral generada por la existencia de diversos factores que lo producen, exhibiendo que esta afectación psicológica tiene unas secuelas negativas en el desempeño de sus actividades laborales, generando una reducción total de productividad, teniendo una pésima

calidad de su vida laboral, afectando totalmente su salud física mental y por lógica una pésima satisfacción en la sociedad.

Onofré (2021) desarrolló una investigación con un objetivo base: Identificar la incidencia del estrés laboral con el desempeño laboral de los servidores del departamento de RRHH del Centro hospitalarios de Fuerzas Armadas, Quito, 2019; teniendo como columna metodológica integrada por un carácter mixto, con un alcance explicativo-descriptivo, con un método deductivo, de tipo dogmática. Concluyendo que: del resultado se aprueba la hipótesis formulada con un grado de relación de R de Pearson de 0,952 entre ambas propiedades (cansancio emocional y desempeño laboral), por ese motivo es determinante que el empleador debería entenderse por la salud espiritual y fisiológica a través de planes de acciones para poder controlar y hallar mejor satisfacción de los clientes.

Gonzales (2017) realizó una investigación con un objetivo base: Analizar la vinculación entre el Estrés y desempeño laboral, en Quetzaltenango, 2017; teniendo como columna metodológica integrada por un carácter cuantitativo, teniendo un alcance descriptivo-correlativo, con un método mixto, de tipo aplicada. Concluyendo que: El estrés generado por un sinnúmero de factores como el ambiente laboral atenta el desempeño laboral de sus empleados de Serviteca, cambiando de un área a otro, de igual forma incide en los resultados; con esos resultados se acepta la hipótesis propuesta, debido al grado de significancia con un nivel menor de 0.05 entre el estrés laboral con el desempeño de los empleados en la institución Serviteca.

Chuchuca y Mora (2020) se adjudicaron una investigación con un objetivo base: Fijar la asociación entre estrés laboral y sus repercusiones en el desempeño dentro del trabajo en el Hospital Aida León Rodríguez, 2020, teniendo como columna metodológica integrada por un carácter cuantitativo, con un alcance correlativo, con un método mixto, de tipo básica. Concluyendo que: Es evidente la relación de las propiedades de estudio sobrecarga laboral y el propio desempeño laboral con un grado de relación de ,985 del Test de Pearson, sosteniendo que la reducción de la sobrecarga laboral es fundamental para optimizar el desempeño laboral.

Guzmán (2017) desarrolló una investigación con un objetivo base: Instituir una correlación entre el estrés laboral con el desempeño en el trabajo en el área de recursos humanos del Instituto Tecnológico Superior Libertad, teniendo como columna metodológica integrada por un carácter mixto, con un alcance de tipo correlacional, con un método de naturaleza mixto, de tipo básica. Concluyendo que: el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad Tecnológica Superior de Libertad cuentan con una correlación producidos en un bajo índice de estrés en un 68% y por lógica un mayor incremento de desempeño laboral representado en un 90%.

Nacional

Salazar (2022) planteó una investigación con un objetivo base: Fijar la asociación entre la ambiente laboral y desempeño en el trabajo en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana, teniendo como columna metodológica integrada por un carácter cuantitativo, con un alcance correlacional, teniendo método deductivo, de tipo básica. Concluyendo que:

Prevalece una asociación estadística de significación entre las unidades de estudios de ambiente Laboral y desempeño laboral, esta asociación es negativa media. En otras palabras, se puede inducir que ambas unidades de estudios se relacionan en sentido contrario a mejor tratamiento preventivo del estrés mejor será el desempeño laboral del personal humano.

Machuca (2018) efectuó una investigación con un objetivo base: analizar la vinculación del estrés y Desempeño Laboral en los empleados de la entidad GREA, Arequipa, 2018, teniendo como columna metodológica integrada por un estudio de carácter cuantitativo, con un alcance correlacional, teniendo como método deductivo, de tipo básica. Concluyendo que: se ha establecido que existe una vinculación inversa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo de los servidores de la GREA de Arequipa, 2018, aceptándose la hipótesis planteada, dicha vinculación de correlación negativa es de -0.35, representado por una relación de alto grado de relevancia debido que el valor bilateral es inferior al 0.05, queriendo decir que a mayor cansancio emocional en los servidores públicos reducirá el desempeño laboral característicos afectarían sus actividades laborales.

Tueros (2021) planteó una investigación con un objetivo base: Explicar la incidencia que provoca el estrés laboral en el desempeño de los obreros de la empresa constructora T&T arquitectos SAC, teniendo como columna metodológica integrada por un carácter cuantitativo, con un alcance correlacional, con un método deductivo, de tipo básica. Concluyendo que: respecto de los hallazgos de la hipótesis general, se halló que hay una vinculación directa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, siendo

determinante debido que atenta rectamente a ella en los empleados de la empresa TT Arquitectos S.A.C.

Mayta (2020) desarrolló una investigación con un objetivo base: Determinar la vinculación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la corporación Santa Elena, 2020, teniendo como columna metodológica integrada por un estudio de carácter cuantitativo, con un alcance correlacional, con un método deductivo, con un tipo básica. Concluyendo que el Estrés se asocia muy relativamente con el desempleo laboral en la empresa Santa Elena, en Chancay, 2020, determinando una correlación de R de Spearman de 0,643 con un grado de significancia de 0,001 siendo menor e igual a 0.05 donde el estrés laboral viene afectando al desempeño laboral de los colaboradores de la corporación Santa Elena de Chancay.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

En este sistema económico, el estrés laboral se ha convertido en la característica particular del capital humano y de los grandes problemas que afronta en toda instituciones privadas y públicas en todo el mundo, que conllevan a la desmotivación y limitación la idoneidad en el desempeño de los trabajadores. Igualmente es apreciado como aquellas reacciones de índole emocional, conductuales y funcionales de toda persona que se encuentran supeditadas producto de la sobrecarga, ansiedad y frustraciones. Las personas con un alto índice de estrés laboral, giran entre las edades de 18 a 32 años de edad. De estos datos, el 50% ha padecido de estrés grave producto de la ansiedad, el

ambiente laboral, la sobrecarga laboral y el cansancio emocional (Asociación latinoamericana para la formación y enseñanza de la psicología, 2020)

Bernal et al. (2018) sostienen que en un estudio realizado en la Universidad de Harvard, determinó que, en EEUU, la falta de tratamiento del estrés en su debida oportunidad puede ser generador de patologías cancerígenas en un mediano y largo plazo. Asimismo, dentro de su estudio elaborado en EEUU a migrantes latinoamericanos que regularmente trabajan hasta 14 horas diarias para su subsistencia, indicaron que uno de los orígenes del estrés laboral es la sobrecarga laboral, los ambientes laborales, la inseguridad, la presión económica, el trato de los empleadores, la falta de flexibilización de la jornadas y horarios de trabajo.

Asimismo, un estudio elaborado por la Universidad de Nuevo León (2019), señalan que el 85% de personas muestran patologías adherentes al estrés, incluyendo las de caracteres físicas como la migraña. En diversas ocasiones, esta tipología de estrés es provocado por la carencia de liderazgos de un sinnúmero de empleadores, la monotonía en el trabajo, el desgaste por el crecimiento profesional, entre otros factores que ocasionan que originen la depresión, desmotivación y la falta de compromiso de los empleados, afectándose principalmente a las empresas que representan producto que estos efectos recaen en la reducción de la productividad, rentabilidad y el deceso de su imagen (Cárdenas & Osorio, 2019).

Cozzo y Reich (2018) indican que sin ir muy lejos, en Sudamérica, especialmente en Uruguay, han determinado que muchos de aquellas personas que padecen de estrés laboral, son los que normalmente desarrollan labores en

oficinas, especialmente en instituciones del Estado, ya que no cuentan con las mejores condiciones para los trabajos encomendados, debido a la falta de ventilación, iluminación, equipos electrónicos, el exceso de, la falta de flexibilización de sus horarios, la sobrecarga laboral ocasionando desgaste físico y mental producto de los factores que conllevan al estrés.

La administración pública en el Perú es asumida para la sociedad como un medio de hallar una estabilidad laboral en un tiempo prolongado, pero lastimosamente lo poco que se reconoce es las diversas consecuencias que provoca los riesgos psicosociales que padecen sus trabajadores en las diversas instituciones públicas, desencadenando a enfermedades físicas que son dañinas para la ecuanimidad de los servidores. Por eso, debemos enfocarnos más en la parte del talento humano, más allá de la infraestructura, debido que ellos son el pilar fundamental para el desarrollo de estas instituciones.

Los trabajadores del Estado (servidores), normalmente se adjudican recargas de funciones y de tener mínima organización y control respecto de ellas, y más aún la falta de atención del Estado en aportar económicamente, renovación de equipos, flexibilidad laboral, creación de nuevos ambiente, de más puestos laborales que ayuden a reducir en cierta manera el exceso de trabajo y con ello el estrés en los trabajadores del Estado para un mejor desarrollo de sus actividades logrando la satisfacción de los usuarios. Además, de cada 10 personas que trabajan para el Estado, ocho de ellas padecen de estrés laboral producto de sus actividades.

En las entidades del Estado, los servidores no cuentan con la iluminación, ventilación, ambiente laboral, caso contrario les recarga de labores

extras, que no le permiten desarrollarse a plenitud ni resolver adecuadamente sus pendientes no logrando un buen desempeño laboral, ocasionándoles únicamente un sobreesfuerzo, extralimitación, ansiedad teniendo efectos psíquicos y físicos negativos problemas cardiovasculares, tics nerviosos, desconcentración, problemas con los nervios, alteraciones, entre otros.

Por ende, el estrés laboral se ha transformado como una afectación directa a la salud de todo servidor público dentro de las instituciones del Estado, y esas recae sobre en su rendimiento, productividad y competitividad generando con ello el alto crecimiento de insatisfacción social a través de un sinnúmero de quejas y reclamos de los usuarios debido a la dilatación de sus trámites. Por ese motivo la investigación se basa con la finalidad de determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

1.3.2. Formulación del problema de investigación

1.3.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023?

1.3.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Determinar qué relación existe entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Determinar qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

1.5. Formulación de Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Existe relación directa entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Existe relación directa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

1.5.3. Variables de estudio

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

Aguilera (2019) sostiene que el estrés principalmente se da producto de la complejidad que trae el consumismo a la vida humana, es decir el ser humano cada vez se vuelve más y más dependiente de todo lo que sucede a su alrededor, por medio de artefactos meramente digitales, generando consigo una situación bastante limitada respecto a lo que sucede en la realidad, logrando que por redes sociales haya una gran presión sobre una determinada persona, es decir mientras que las organizaciones van acrecentándose, la problemática también se acrecentó, porque existe más trabajo, más presión para terminar un determinado trabajo, lo más pronto posible.

Definición operacional

Esta unidad de estudio cuantitativa, se operacionalizará apropiadamente en virtud a lo señalado por Aguilera (2009) que cuyo fin será en la desintegración en tres dimensiones; cansancio emocional, ambiente laboral y sobrecarga laboral, y estas de forma independiente representará sus indicadores

con la construcción de una escala de medición de origen nominal personificado en una escala de Likert distribuido en 5 alternativas de naturaleza politómicas.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Pfeffer (2019) acota que el desempeño laboral es el logro de cada personal, esto en base a la visión, misión de cada entidad pública, por medio de un ambiente eficiente, un comportamiento adecuado del personal, y sobre todo considerando las estrategias de los jefes de área y del apoyo de todo el personal que en equipo logran un buen desempeño.

Definición operacional

Esta unidad de estudio cuantitativa, se operacionalizará apropiadamente en virtud a lo señalado por Pfeffer (2019), que cuyo fin será en la desintegración en tres dimensiones; Eficacia, calidad laboral y productividad laboral, y estas de forma independiente representará sus adecuados indicadores con la construcción de una escala de medición de origen nominal personificado en una escala de Likert distribuido en 5 alternativas de naturaleza politómicas.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño metodológico

2.1.1. Tipo de investigación

Ato et al. (2013) refieren que en este estudio es de tipo básica, para los enfoques cuantitativo no generará alguna anomalía del contexto natural, sino que simplemente se mantendrán en la descripción absoluta de los eventos que serán sensibles para el acrecentamiento de conocimientos de tipo científicos.

Los estudios de tipo básica, pueden ser percibidas como dogmáticas o teórica definida como aquel medio de carácter analítico, crítico y de tipo científico, donde sus resultados no generarán modificaciones al contexto natural, caso contrario solo se sostendrá en la observación de los resultados que permitirá la ampliación de conocimientos (Ato et al., 2013)

2.1.2. Diseño de investigación

Es representado por el no experimental, producto a su naturaleza se basa únicamente a la no variación directa de ninguna de las unidades de estudio, de esta forma contará con un corte transversal ya que el estudio se efectuará en un solo momento en la recaudación de datos y todo acto que sea necesario para su desarrollo (Ato et al., 2013) hace mención que la investigación consideró escenarios en la que se ejecutará como empleo del cuestionario, actuando de forma transaccional; sin embargo, se aplicará un tipo de corte descriptivo-correlacional, fundamentándose en la descripción de la relación de ambas variables.

2.1.3. Método de investigación

Asumido como el hipotético deductivo, producto donde el estudio se caracteriza por obtener un análisis general minuciosamente diseminado hasta alcanzar un análisis específico, respetando el principio de objetividad de la investigación y con ello la corroboración de las hipótesis, en concordancia con el nivel de aplicación. Para alcanzar la naturaleza del método es esencial emplear el estadígrafo de Pearson o Spearman dependiendo la prueba de normalidad (Hernández & Mendoza, 2018).

2.1.4. Enfoque de investigación

Es el cuantitativo, debido que emplea la recaudación y el análisis de información para responder las formulaciones del problema y contrastar las hipótesis determinadas anticipadamente, en base de la confianza de teoremas aritméticos y continuamente con el empleo de las estadísticas para determinar con precisión modelos de conductas de una establecida población susceptible a medición (Valderrama & Hernández, 2018).

2.1.5. Nivel de investigación

Quezada (2015) plantea que en otras posiciones de metodológicos es conocido como correlacional, considerando que tiene un carácter que busca promediar la relación propiamente técnica entre las unidades de estudio planteadas verificando que vaya acorde en todo el transcurso de la investigación, un típico ejemplo en la materia psicológica sería que, a mayor estrés laboral, mayor será el desempeño laboral.

Esta asociación se encuentra relacionada a la identificación que se pueda hallar respecto de la recolección de datos de nuestra muestra, ya que con su

información podemos confirmar la existencia de dicha relación de las variables cuantitativas.

2.2. Participantes

2.2.1. Población

La población se encuentra conceptualizada como una agrupación de especímenes, entes o personas que priorizan las mismas ideas y tienen las mismas características que les ayudará en la participación directa de la investigación (Valderrama & Hernández, 2018).

2.2.2. Muestra

En el orbe metodológico, la muestra es percibida como el subconjunto que desprende de la población (personas, entes o seres). Para la identificación de la muestra relevante, es necesario la aplicación de métodos (muestreo) idóneo que conduzca la selección de una muestra aleatoria simple adecuada (Hernández & Mendoza, 2018).

En este estudio la población, se encuentra conformada por 60 Servidores públicos provenientes de una institución pública en Lima (Ministerio de Transporte y comunicaciones), a quienes se realizarán las encuestas

Tabla 1

Población de servidores Público del Ministerio de Transportes y comunicaciones

N°	Áreas de labores	Servidores Públicos
1	Comisión Consultiva de Transporte	5
2	Órgano de control institucional	4
3	Oficina General de Administración	7
4	Oficina General de Recursos humanos	6
5	Oficina General de planeamiento y presupuesto	6
6	Oficina General de asesoría jurídica	6
7	Procuraduría Pública	4
8	Viceministerio de Transporte	11
9	Viceministerio de Comunicaciones	11
TOTAL		60

Nota. Se observa en la tabla la distribución de la muestra recaída en servidores públicos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima que serán debidamente encuestados.

2.2.3. Muestreo

El muestreo es aquella estrategia de selectividad de la muestra, que en su funcionalidad normal se encuentra integrada por personas o ciertos entes representando a la población, con la finalidad de obtener una intromisión interactiva en los resultados que se conseguirán con el cuestionario. De este modo, todos los componentes y entes muestral de análisis tendrán la misma alternativa de que puedan participar directamente en el análisis y resultados; por consiguiente, es un muestreo de carácter no probabilístico censal. Su naturaleza es pragmática al instante de desarrollarse la investigación debido que es una población inferior (Cabrera, 2017)

El muestreo percibido como el no probabilístico, producto que se limitará en el empleo de leyes matemáticas para el hallazgo de la muestra, todo lo contrario, será un aleatorio simple, a razón que todos los individuos (N) contarán con la misma posibilidad de que puedan colaborar con la investigación y ser parte de nuestra muestra (n).

2.3. Medición

2.3.1. Técnica

Valderrama y Hernández (2018) precisan que la técnica indispensable en los estudios cuantitativos, es la encuesta, definida como aquella interacción que se produce entre el participante y el encuestador, que será fundamental para la recopilación de datos de forma instantánea propicios relacionados a la investigación gracias al instrumento.

2.3.2. Instrumento

Cabrera (2017) indica que el cuestionario es el instrumento para los enfoques cuantitativos percibido como aquel sostenimiento físico donde recae las preguntas cerradas previamente estructuradas y se recogerán los datos que serán recolectados a través de las muestras (servidores públicos del Ministerio de transporte y comunicaciones), que guardan cierto intereses y características en la investigación.

2.3.2.1. Ficha Sociodemográfica

Este primer instrumento se elaboró a través de la plataforma de Google formularios para recabar la información sociodemográfica de cada participante en nuestro instrumento obteniendo sus características personales (como sexo, edad, años de trabajo y contrato laboral) y académicas,

corroborando los criterios antes señalados de la unidad de análisis (Entidad del Estado – Ministerio de Transporte y Comunicaciones).

2.3.1.2. Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012)

El instrumento estrés laboral ha sido realizado por Fernández y Mielgo (1992) en el país de España como EAE – S Escala de Estrés social laboral efectuadas a individuos entre 20 a 65 años corregida por TEA ediciones, asumiendo como objetivo principal: Examinar el estrés en la esfera laboral concretamente en el panorama que generan estrés y como este resulta perjudicial para su vida laboral, estos contextos que producen estrés, su influencia, magnitud y vulneración que proyecta para toda persona.

El instrumento fue adaptado por Cabrera y Urbiola (2012) en el país de Costa Rica que cuenta con 15 ítems, y contando con una escala de Likert como opciones de respuestas proyectada en: Nunca (1), raramente (2), algunas veces (3), con frecuencia (4) y casi todo el tiempo (5), estas se encuentran selectas en dimensione tripartita: trabajo en sí mismo (3,8,9,10,11,12), contexto laboral (4,5,6,13,14,15) y carga laboral (1,2,7), teniendo de forma individual una identificación de sus ítems con una duración de 15 a 20 minutos

Validez y Confiabilidad

Cabe precisar que se caracterizó por poseer un muestreo de tipo no probabilístico de selección por conveniencia. El objetivo de la investigación fue compartido con la gerencia. Fue validado en Trujillo – Perú por Anampa en el 2016 por criterio de expertos, conformados por Cedrón Medina Carlos y Nancy Aguilar Aragón. Respecto a la confiabilidad, determinó un *alfa de Cronbach* de la Escala de estrés laboral tiene 0.75 lo que hace afirmar que los instrumentos empleado son altamente confiables.

2.3.1.3. Cuestionario de Desempeño Laboral de CEPAL 2006 adaptado por Zerpa (2014)

Este instrumento en relación a la variable desempeño laboral fue realizado por (CEPAL) la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, contando con el objetivo general de: Analizar el desempeño laboral en los trabajadores de las organizaciones privadas. Ha sido adaptado por Zerpa (2014), está conformado por 24 ítems y es susceptible a aplicación de forma personal y colectiva, con opciones de respuesta proyectadas en: Nunca (1), Raras veces (2), A veces (3) y Siempre (4), teniendo 4 dimensiones selectas: eficacia laboral (1,2,3,4,5,6), eficiencia laboral (7, 8, 9, 10, 11, 12), calidad laboral (13, 14, 15, 16, 17, 18) y economía laboral (19, 20, 21, 22, 23, 24). Su aplicación cuenta con una duración que oscila entre los 15 a 20 minutos.

Validez y confiabilidad

Para el aspecto de la validación del cuestionario de desempeño laboral se efectuó la V de Aiken derivado por el criterio de expertos, se alcanzó un 1.00 lo que se estima altamente aplicable. De esta manera, para la confiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente de *Alpha de Cronbach* = 0,95, lo cual afirma que el instrumento es confiable.

2.4. Procedimiento

Se efectuará las coordinaciones pertinentes debido al grado de confianza que tengo con las autoridades por motivo a que desempeño laboralmente en el área de recurso humanos de la entidad del Estado (Ministerio de Transportes y comunicaciones), solicitando las autorizaciones respectivas con los oficios designados por parte de la Universidad, donde recaen los permisos para tener acceso a las personas que participaran en la recaudación

de datos. Para ello cumpliendo con las formalidades del caso, se les hará entrega de la aprobación informada, explicándole la finalidad fundamental de la investigación y guardando celosamente sus datos personales, respetando su anonimato. De esta manera, como primera acción, se procedió con la ficha con preguntas sociodemográficas, donde se recabará datos secundarios de los servidores públicos (sexo, edad, tipo de contrato, año de labores, etc.), posteriormente se procederá a ejecutar los cuestionarios antes mencionados. Con sus respectivas escalas de Likert.

Estos datos recolectados serán plasmados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para que después se realice la respectiva tabulación y se proceda con el análisis estadístico (inferencial y descriptivo) mediante el SPSS vs25.

2.5. Análisis de Datos

El procedimiento de análisis que será empleado para los hallazgos de los resultados se origina en un primer objetivo mediante el empleo de las encuestas que se efectuará considerando los 60 servidores públicos de una institución pública (Ministerio de transportes y comunicaciones), buscando siempre la objetividad del estudio. En este sentido se avanza a analizar el orden de magnitud, el objetivo general y después los específicos mediante el SPSS vs25. Procediendo con el análisis descriptivos y correlacionales representado en gráficos y tablas permitiendo previa evaluación con la contratación de las hipótesis (Valderrama & Mendoza, 2018).

Para obtener esos resultados, se pasará por una prueba piloto, con un instrumento previamente confiabilizado a través del *Alpha de Cronbach* y

después desarrollar el análisis respectivo (descriptivo e inferencial) para lograr establecer si se aplicará el R de *Pearson* o de *Spearman*.

Análisis descriptivos, su plasmación en gráficos se encuentra sustentada en la contratación e identificación de cada unidad de análisis cuantitativos, basándose en la designación de ciertos valores que serán reflejados mediante los cuadros de barras donde abordarán la posición personalísima para cada variable (Cabrera, 2017).

Análisis inferencial, En estos análisis están basado en encontrar el orden paramétrico mediante el R de Pearson o R de Spearman, para fijar el grado de vinculación que pueda prevalecer entre ambas propiedades cuantitativas. Este grado de relación y de significancia es fundamental para producir mayor firmeza y conducencia en la investigación. Para obtener el Test (*Pearson* o *Spearman*) idóneo es preciso emplear la prueba de normalidad para determinar si es o no paramétrica, mediante el *Shapiro Wilk* o *Kolmogorov Sminov* que se conocen en el mundo cuantitativo (Cabrera, 2017)

2.6. Aspectos éticos

Este estudio se ha efectuado con el riguroso cumplimiento de los principios científicos (objetividad, honestidad y originalidad), así como las condiciones que se encuentran en la normativa de grados y títulos del Vicerrectorado de la casa de estudio martiniana y, por último, con el respectivo citado con el sistema APA 7ma Ed. Desde el plano nacional, se realizó la investigación adoptando las medidas estipuladas en el D. L. N° 822, donde protegen el derecho de autor y propiedad intelectual. Esta investigación cuenta únicamente con palabras vertidas por el investigador, sin mérito a obtener plagio.

CAPITULO III. RESULTADOS

Tabla 2

Prueba de normalidad

	<i>Shapiro-Wilk^a</i>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,345	60	,000
Cansancio Laboral	,332	60	,000
Ambiente Laboral	,470	60	,000
Sobrecarga Laboral	,381	60	,000
Desempeño laboral	,428	60	,000
Eficacia laboral	,355	60	,000
Calidad laboral	,336	60	,000
Productividad laboral	,342	60	,000

Nota. Corrección de significación de *Lilliefors*

Para establecer el test idóneo para investigaciones cuantitativas se ha sostenido en base de la cantidad de participantes a encuestar; en estas circunstancias, esta investigación obtuvo un total de 60 participantes, la cual se utilizó una muestra no probabilística. Por ende, se empleó el *Shapiro Wilk*, que se aplicó para todas las propiedades cuantitativas, donde, el P valor o el índice de significancia es = ,000, traduciéndose que esta distribución es sencillamente no paramétrica y con ellos para alcanzar la corroboración de hipótesis, como la prueba de correlación se empleó el *Rho de Spearman*.

Tabla 3*Estadísticos descriptivos de las variables Estrés laboral y Desempeño laboral*

	N	Mínimo	Máximo	Media	DE	Varianza
Estrés Laboral	60	1	8	7.15	2.03	1.759
Desempeño laboral	60	2	12	9.38	2.24	1.452

Nota. DE = Desviación Estándar

Como se observa en la Tabla 3, para la variable independiente Estrés laboral, se consiguió una media representada en 7.15, conllevando a considerar que la muestra de servidores Públicos del Ministerio de Transportes y comunicaciones, exhibe un desempeño laboral de calidad baja. Mientras que, para la propiedad de estudio dependiente desempeño laboral, la media es representada en 9.38; lo que involucra que el promedio de la muestra analizada presenta estrés laboral.

Tabla 4*Análisis de correlación entre las variables Estrés laboral y desempeño laboral*

	Desempeño laboral	
	Rho de Spearman	.739
Estrés Laboral	(p - valor)	(≤.001)
	r ²	.654

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

H1: Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Se efectuó la prueba de normalidad de los datos alcanzados, empleando el análisis *Shapiro Wilk*, por la cual se estableció que las dimensiones que

desprende de las propiedades de análisis (Estrés Laboral y Desempeño laboral) proyectan una distribución de naturaleza anormal, debido a ello se seleccionó una prueba no paramétrica (*Rho de Spearman*), para fijar las correlaciones.

En el análisis de correlación entre la Estrés laboral y el desempeño laboral (Tabla 4), se pudo encontrar que la existencia de una correlación alta (.739), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .654; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación del estrés laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de transportes y comunicaciones.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de la dimensión cansancio emocional y la variable Desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	DE	Varianza
Cansancio emocional	60	1	6	5.01	1.99	1.32
Desempeño laboral	60	2	12	9.88	2.24	1.452

Nota. DE = Desviación Estándar

Como se observa en la Tabla 4, para la dimensión de la variable independiente Cansancio emocional, se consiguió una media representada en 5.01, conllevando a considerar que la muestra de Servidores Públicos del Ministerio de Transportes y comunicaciones, exhibe un desempeño laboral de calidad baja. Mientras que, para la variable dependiente desempeño laboral, la

media es representada en 9.38; lo que involucra que el promedio de la muestra analizada presenta estrés laboral.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral

		Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.801
Cansancio emocional	(p - valor)	(<.002)
	r ²	.736

*Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

H2: Existe relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Se efectuó la prueba de normalidad de los datos alcanzados, empleando el análisis de *Shapiro Wilk*, por la cual se estableció que las dimensiones que desprende de las propiedades de análisis (cansancio emocional y Desempeño laboral) proyectan una distribución de naturaleza anormal, debido a ello se seleccionó una prueba no paramétrica (*Rho de Spearman*). para fijar las correlaciones.

En el análisis de correlación entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral (Tabla 6), se pudo encontrar que la existencia de una correlación alta (.801), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .736; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor

superación del cansancio emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de transportes y comunicaciones.

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de la dimensión ambiente laboral y la variable Desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	DE	Varianza
Ambiente laboral	60	1	5	4.97	1.75	1.43
Desempeño laboral	60	2	12	9.88	2.24	1.452

Nota. DE = Desviación Estándar

Como se observa en la Tabla 7, para la dimensión de la variable independiente Ambiente laboral, se consiguió una media representada en 4.97, conllevando a considerar que la muestra de Servidores Públicos del Ministerio de Transporte y comunicaciones, exhibe un desempeño laboral de calidad baja. Mientras que, para la variable dependiente desempeño laboral, la media es representada en 9.38; lo que involucra que el promedio de la muestra analizada presenta estrés laboral.

Tabla 8

Análisis de correlación entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral

	Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	.648
Ambiente laboral	(p - valor)	(\leq .001)
	r ²	.511

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

H3: Existe relación directa entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Se efectuó la prueba de normalidad de los datos alcanzados, empleando el análisis de *Shapiro Wilk*, por la cual se estableció que las dimensiones que desprende de las propiedades de análisis (ambiente laboral y Desempeño laboral) proyectan una distribución de naturaleza anormal, debido a ello se seleccionó una prueba no paramétrica (*Rho de Spearman*). para fijar las correlaciones.

En el análisis de correlación entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral (Tabla 8), se pudo encontrar que la existencia de una correlación alta (.648), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .511; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación del ambiente laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y comunicaciones.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de la dimensión sobrecarga laboral y la variable Desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	DE	Varianza
Sobrecarga Laboral	60	1	6	5.25	2.02	1.43
Desempeño laboral	60	2	12	9.88	2.24	1.452

Nota. DE = Desviación Estándar

Como se observa en la Tabla 9, para la dimensión sobrecarga laboral, se consiguió una media representada en 5.25, conllevando a considerar que la muestra de servidores Públicos del Ministerio de Transportes y comunicaciones, exhibe un desempeño laboral de calidad baja. Mientras que, para la variable dependiente desempeño laboral, la media es representada en 9.38; lo que involucra que el promedio de la muestra analizada presenta estrés laboral.

Tabla 10

Análisis de correlación entre la dimensión sobrecarga laboral y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Rho de Spearman	.760
Sobrecarga Laboral	(p - valor)	(<.001)
	r ²	.681

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

H4: Existe relación directa entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023.

Se efectuó la prueba de normalidad de los datos alcanzados, usando el análisis de *Shapiro Wilk*, por la cual se estableció que las dimensiones que se desprende de las propiedades de análisis (sobrecarga laboral y Desempeño laboral) proyectan una distribución de naturaleza anormal, debido a ello se seleccionó una prueba no paramétrica (*Rho de Spearman*), para fijar las correlaciones.

En el análisis de correlación entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral (Tabla 10), se pudo encontrar que la existencia de una correlación alta (.648), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo

el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .511; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación de la sobrecarga laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Esta investigación arribó como propósito base: Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023. En las entidades del Estado, los servidores no cuentan con la iluminación, ventilación, ambiente laboral, caso contrario les recarga de labores extras, que no le permiten desarrollarse a plenitud ni resolver adecuadamente sus pendientes no logrando un buen desempeño laboral, ocasionándoles únicamente un sobreesfuerzo, extralimitación, ansiedad teniendo efectos psíquicos y físicos negativos problemas cardiovasculares, tics nerviosos, desconcentración, problemas con los nervios, alteraciones, entre otros, efectos que generan el exceso de estrés.

De los hallazgos obtenidos provenientes de nuestro objetivo principal en merito a la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, se pudo encontrar que existe una correlación alta (.739), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .654; por lo cual existe una vinculación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación del estrés laboral, mejor será el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de transportes y Comunicaciones. Estos resultados se traducen que el exceso de estrés laboral que se produce en los servidores públicos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones por las diversas funciones que se le asigna y la constante burocracia que se presencia en el Estado afecta rotundamente el desempeño laboral, perjudicando su desarrollo laboral, debido que no realizan con calidad.

Al poseer una relación significativa, no existirá servidor público que lograse aguantar afinadamente un gran exceso de trabajo y no obstante no son capaces de tolerar una suma responsabilidad alguno y esto genera la presencia del estrés laboral, causando repercusiones en todo su desempeño laboral producto a ciertos factores como: el ambiente laboral, la sobrecarga laboral, y el cansancio emocional que como consecuencia grave puede ocasionar problemas de salud, física y psicológica. Por ende, el estrés laboral se ha envuelto en una afectación directa a la salud de todo servidor público dentro de las instituciones del Estado, y esas recae sobre en su rendimiento, productividad y competitividad generando con ello el alto crecimiento de insatisfacción social a través de un sinnúmero de quejas y reclamos de los usuarios debido a la dilatación de sus trámites (Cárdenas & Osorio, 2019).

Otra situación en tener en consideración respecto a los fundamentales resultados es que estos han sido medianos, traduciendo que, si bien es cierto, el estrés laboral en los servidores públicos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones repercutirá negativamente en su desempeño laboral durante el ejercicio de sus labores, no necesariamente será la principal razón el cual el personal trabajador no puede rendir eficientemente, sino que se evidencia que podría existir otros factores que conlleven al perjuicio de su desempeño laboral, como es la ansiedad y la depresión por los problemas a futuros y familiares y sentimentales respectivamente en estos trabajadores

Teniendo en consideración el estudio realizado por el Ministerio de Salud durante el año (2021) determinó que en el ámbito total el 60% de la población nacional padece de estrés, mientras que el 70% de los trabajadores de nuestro

país padecen de estrés laboral, entre las edades que se encuentran inmerso ante este problema de salud son personas que oscilan entre los 25 a 40 años, producto del exceso de responsabilidad, entre el sexo de mayor afectación, se encuentra las mujeres, siendo la ciudad de Lima, el lugar donde más se presenta este tipo de estrés.

De esta manera, la ansiedad acompaña al estrés laboral y a veces en algunas situaciones se presenta la depresión, esto es el reflejo de una excesiva carga de responsabilidades tanto laborales como las carga sociales y familiares, por eso en las mujeres son las que más sufren de estos problemas padeciendo altos niveles que han llegado a perjudicar sus propias funciones cognitivas, su reducción en su concentración, atención, análisis y relación de ideas repercutiendo en la eficacia en el trabajo.

De este modo, los resultados conseguidos en relación al finalidad base: se relacionan con la investigación internacional de Guzmán (2017) realizó un estudio correlacional, con un objetivo fijar la relación entre el estrés laboral con el desempeño en el trabajo en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad, concluyendo que: el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad Tecnológica Superior de Libertad cuentan con una correlación producidos en un bajo índice de estrés en un 68% y por lógica un mayor incremento de desempeño laboral representado en un 90%. Esta conclusión de la investigación es contraria a los resultados, pero determina que si tratamos mejor el estrés laboral podamos tener mejor desempeño laboral.

Mientras en un plano nacional nuestros resultados se asocian a lo estudiado por Mayta (2020) desarrolló un estudio correlación cuantitativo,

investigó la asociación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores corporación Santa Elena-Chancay 2020. Concluyendo que el Estrés se asocia muy relativamente con el desempleo laboral en la empresa Santa Elena, en Chancay, 2020, determinando una correlación de R de Spearman de 0,643 con un grado de significancia de 0,001 siendo menor e igual a 0.05 donde el estrés laboral viene afectando al desempeño laboral de los colaboradores de Santa Elena-Chancay. Como es evidente este resultado también guarda una cercanía respecto a nuestros resultados ya que lo respalda, el estrés laboral provoca efectos colaterales en el desempeño laboral dentro del entorno de trabajo.

En cuanto a los resultados conseguidos por nuestro primer objetivo específico: Determinar qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023, se llegaron a alcanzar los siguientes resultados correlacionales., existiendo una correlación alta (.801), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .736; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación del cansancio emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de transportes y comunicaciones.

El cansancio emocional en el desarrollo laboral es una clase especial de estrés vinculado con el trabajo, es un estado básicamente de agotamiento de tipo físico o emocional, que involucra una carencia de la impresión de logro y detrimento de la identidad individual. Se debe establecer que dicho cansancio emocional no es diagnóstico medio, algunos especialistas sostienen que existen

otros tipos de trastornos, como la propia depresión disfrazada. Por ende, dentro de estos factores de índole personal se encuentran amparados en los rasgos de la personalidad, el círculo familiar incide directamente en los individuos que a la par tienen cansancio laboral, logrando afectar en la salud física y mental de los trabajadores.

Por tal motivo, los resultados recabados de nuestro primer objetivo específico, se encuentra relacionado con la investigación internacional planteada por Onofré (2021) quien elaboró un estudio explicativo descriptivo aportó los resultados inferenciales en la investigación: Identificar la incidencia del estrés laboral con el desempeño laboral de los servidores del departamento de RRHH del Centro hospitalarios de Fuerzas Armadas, Quito, 2019. Concluyendo que: del resultado se aprueba la hipótesis formulada con un grado de relación de R de Pearson de 0,952 entre ambas propiedades (cansancio emocional y desempeño laboral), por ese motivo es determinante que el empleador debería preocuparse por la salud espiritual y fisiológica a través de planes de acciones para poder controlar y hallar mejor satisfacción de los clientes. Es evidente que estos resultados que se han recogido de esta investigación guardan cierta similitud con los resultados alcanzados en nuestra investigación la cual ha identificado que uno de los factores que también forma parte del estrés laboral es el cansancio o agotamiento emocional que es disfrazada por la depresión que conllevan a afectar en el desempeño de los trabajadores.

Además, en cuanto a las investigaciones nacionales se llegó a obtener un estudio que se relaciona con nuestros resultados en relación al primer objetivo planteado, Tueros (2021) desarrolló una investigación correlacional cuantitativo,

donde investigó Determinar la incidencia que provoca el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T arquitectos SAC, quien concluyó que: respecto de los resultados de la hipótesis general, se halló que hay una relación directa mínima entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, siendo determinante debido que no afectaría tan directamente a ella en los trabajadores de la empresa TT Arquitectos S.A.C, sino se basa a una serie de factores subjetivos. Estos resultados encontrados en esta investigación contradicen con los nuestros, debido que predominan que no exactamente el estrés laboral pueda provocar un desgaste en el desempeño laboral, sino que se junta una serie de factores subjetivos adicionales como la distracción, que no permite desarrollar idóneamente sus funciones laborales.

Asimismo, encontramos otra investigación nacional que respalda los resultados alcanzados en cuanto al primer objetivo específico por Machuca (2018) elaboró un estudio correlacional cuantitativo, investigando analizar el estrés y Desempeño Laboral en los empleados de la entidad GREA, Arequipa, 2018, quien. concluyó que: se ha establecido que existe una vinculación contradictoria entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo de los servidores de la GREA de Arequipa, 2018, aceptándose la hipótesis planteada, dicha vinculación de correlación negativa es de -0.35 , representado por una relación de alto grado de relevancia debido que el valor bilateral es inferior al 0.05 , queriendo decir que a mayor cansancio emocional en los servidores públicos reducirá el desempeño laboral que derivan para la efectucción de sus operaciones laborales. Esta otra investigación ayuda a brindar cierta consistencia lógica y científica a nuestra investigación debido que sus resultados

se compenetran con lo nuestro, toda vez que el cansancio emocional afecta el desempeño laboral en los trabajadores producto de otras cargas emocionales que llevan al trabajo.

De este modo, concerniente a los resultados obtenidos por nuestro segundo objetivo específico: Determinar qué relación existe entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023, se pudo encontrar que la existencia de una correlación alta (.648), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .511; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación del ambiente laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y comunicaciones.

El ambiente laboral, produce una presión que es casi inevitable, entre ellas se tiene ciertos factores como los plazos determinados a cumplir, las altas expectativas de desempeño, alcanzar algún tipo de reconocimiento dentro de la empresa, conforman parte del común denominador en el entorno laboral de toda empresa, y más aún en las entidades públicas del Estado, no obstante, la monotonía, el ambiente riesgoso u hostil implican producir un sentimiento de tensión, de culpa, ineptitud y fracaso permanente que se convierte en el estrés laboral, llegando a tener efectos colaterales para la salud mental y física de todo trabajador, sin ir muy lejos puedes ser fatales, sino son debidamente prevenidas.

En tal razón, los resultados recopilados provenientes de nuestro segundo objetivo específico se encuentran asociados con la investigación internacional

formulada por Villacres y Zambrano (2020) elaboraron un estudio cualitativo con diseño fenomenológico, que investigó que Establecer la vinculación existente entre el estrés laboral y el desempleo de los servidores públicos en, Cantón, 2020, quien concluyó que: los servidores públicos de la entidad señalada muestran una gravedad producto del ambiente laboral generada por la existencia de diversos factores que lo producen, exhibiendo que esta afectación psicológica tiene unas secuelas negativas en el desempeño de sus actividades laborales, generando una reducción total de productividad, teniendo una pésima calidad de su vida laboral, afectando totalmente su salud física mental y por lógica una pésima satisfacción en la sociedad. Esta conclusión recabada de esta información nos complace en inferir que respalda nuestros resultados toda vez que, el ambiente laboral hostil, provoca ciertas cargas de estrés que conllevan afectan el desempeño laboral en el transcurso de su actividad laboral ocasionando en algunas situaciones afectaciones en su salud física y psicológica.

Además, encontramos un estudio realizado nacional realizado por Salazar (2022) aplicó un estudio cuantitativo, explicativo, con un objetivo general: Establecer la relación entre la ambiente laboral y desempeño en el trabajo en servidores públicos de Lima Metropolitana, quien concluyó que, prevalece una asociación estadística de significación entres las unidades de estudios de ambiente Laboral y desempeño laboral, esta asociación es negativa media. En otras palabras, se puede inducir que ambas unidades de estudios se relacionan en sentido contrario a mejor tratamiento preventivo del estrés mejor será el desempeño laboral de los colaboradores. De estos resultados obtenidos por esta

investigación se llegó a concluir una contradicción con nuestra investigación debido que no necesariamente el ambiente laboral puede ocasionar estrés laboral y este perjudicar en el desempeño laboral de los trabajadores materia de análisis.

Por último, en mérito a los resultados conseguido por nuestro tercer objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, Lima, 2023, llegándose a obtener los siguientes resultados correlacionales, donde se pudo encontrar que existe una correlación alta (.648), siendo significativa y directa ($p \leq .05$). De este modo el tamaño de efecto entre las variables es fuerte representado en .511; por lo cual existe una relación fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis propuesta y rechazándose la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor superación de la sobrecarga laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Unos de los problemas más frecuente en el desarrollo laboral se encuentran enfocados en el exceso de jornadas laborales, ampliación de funciones y exceso de trabajo designado por las autoridades a sus trabajadores, en este caso a los servidores públicos de una entidad del Estado, ocasionando una sobrecarga laboral, donde este desarrolla un esfuerzo o actividad física y se halla sometida a las exigencias generadas por el cansancio del empleado lo que le genera afectaciones a su estado de salud proveniente del propio estrés

En relación a los resultados conseguidos de nuestro tercer objetivo específico, se encontró una investigación internacional realizado por Chuchuca y Mora (2020) elaboraron una investigación de correlación cuantitativa, con un

objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y sus repercusiones en el desempeño laboral en el Hospital Aida León Rodríguez, 2020, que concluyó que es evidente la relación de las variables sobrecarga laboral y desempeño laboral con un grado de relación de ,985 del Test de Pearson, sosteniendo que la reducción de la sobrecarga laboral es determinante para mejorar el desempeño laboral. Este resultado de esta investigación demuestra la relación que existe entre las variables sobrecarga laboral y desempeño laboral, lo cual fundamenta nuestra investigación toda vez que nuestros resultados han denotado una correlación significativa.

Por lo tanto, de esta discusión que se ha realizado en relación a las comparaciones y contradicciones que se obtuvieron entre las variables materia de estudio, con las investigaciones y teorías encontrados se ha llegado a concluir que las estas fuentes de información han permitido consolidar lo planteado por nuestros objetivos.

Unos de las limitaciones que recae en esta investigación está relacionado a la falta de flexibilización de su horario laboral en los servidores públicos debido que, a ello, será un poco difícil realizar las respectivas encuestas. Otra limitación importante radica en el trabajo remoto que existe en la universidad, por la cual impide un acercamiento directo con los asesores para una mejor comprensión en la realización de la investigación. Otra limitación está basada en los procedimientos que usan las bibliotecas para la obtención de materiales importantes para esta investigación, debido a los protocolos de salubridad.

CONCLUSIONES

Se determinó la presencia de una correlación significativa entre las propiedades de estudios estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, proyectando una distribución inversa y demasiado débil. No obstante, los resultados se encuentran fundamentado con los antecedentes, llegando a inferir que, a mejor superación del estrés laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de transportes y comunicaciones.

Se describió la presencia de una correlación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, proyectando una distribución inversa y demasiado débil. Sin embargo, los resultados se encuentran sustentado con los estudios que preceden, llegando a inferir que, a mejor superación del cansancio emocional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y comunicaciones.

Se estableció la presencia de una correlación significativa entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del Estado, proyectando una distribución inversa y demasiado débil. A pesar de ello, los resultados se encuentran fundamentado con los trabajos previos, llegando a inferir que, a mejor superación del ambiente laboral, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Transportes y comunicaciones.

Se analizó la existencia la presencia de una correlación significativa entre la dimensión sobrecarga laboral y la variable desempeño laboral en los

servidores públicos de una entidad del Estado, proyectando una distribución inversa y demasiado débil. A pesar de ello, los resultados se encuentran amparado con las bases teóricas, llegando a inferir que, a mejor superación de la sobrecarga laboral, mejor será el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de Transportes y comunicaciones.

RECOMENDACIONES

A fin de contrastar los hallazgos alcanzados, se sugiere a los futuros estudios profundizar en los temas concernientes al estrés laboral y desempeño laboral durante el desarrollo de las actividades laborales para reconocer las causas y los efectos que puedan ocasionar entre ellas.

Se recomienda a las futuras investigaciones que se elabore test personalizados sobre las entidades del Estado, relacionando al estrés laboral y el desempeño laboral respecto a las exigencias que puedan demandar en cada entorno laboral, que conlleven efectuar un análisis pormenorizado por cada dimensión, para comprender el grado de exactitud de su correlación.

Así mismo, se sugiere a las autoridades pertinentes del Ministerio de transportes y comunicaciones realizar pausas activas y diversas reuniones con sus empleados (servidores públicos) que tengan como finalidad mejorar el desarrollo laboral y la repartición de sus responsabilidades que tengan que estar establecidas en un manual estructurado.

Por último, se propone capacitar al personal de manera permanente con talleres y herramientas psicológicas, para que los servidores públicos de las entidades del Estado puedan manejar el estrés y saber sobre las consecuencias de la mismas.

REFERENCIAS

- Aguilera, J. (2019). *Estrés laboral. Universidad de Jaén. Facultad de ciencias sociales y jurídicas*.
http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/10856/1/TFG_estrs_laboral_pdf.pdf
- Álvarez, L. (2022). *Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral*. Revista Medigraphic 2 (1) 85-99.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=109115>
- Amaya, B., Galvis, D., Acosta, G., y Aguilera, L. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Medellín-Colombia. (Tesis de Pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano). Repositorio Poligran
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1404>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. Revista Redylac 27 (1) 1038-1057. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Baque-Cantos, M. y Cañarte-Quimis, L. (2023). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente*. Revista Ciencia & Sociedad, 3 (2), 99–111. Recuperado a partir de
<https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/73>

- Bernal, L., Téllez, A., y García, D. (2018). *La influencia del estrés y el optimismo sobre la calidad de sueño de mujeres con cáncer de mama*. Revista de psicooncología, 15(2), 249-260. <https://doi.org/10.5209/PSIC.61434>.
- Belloso, R. y Urdaneta, E. (2019). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas*. Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social. 7 (4), 66-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Cabrera, F. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Nueva Librería.
- Cabrera, L y Urbiola, S. (2012). *Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica*. Revista Gestión y estrategia. 41 (3). 15-28. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2965/compromiso-organizacional-y-estres-ocupacional-estudio-de-caso-en-una-empresa-de-distribucion-y-venta-de-gas-lp-en-costa-rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, L. y Osorio, J. (2019). *Estrés laboral*. Revistas diversitas: perspectivas en psicología, 13 (1), 81-90. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982017000100081&script=sci_abstract&tIng=es.
- Castro, P., Chávez, P. y Arévalo, Q. (2023). *Emotional Intelligence: Association With Negative Emotions and job Performance in University Teachers*.

Revista Educare electronica 27 (1) 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>

Choque, C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua*. Moquegua. (Tesis de Maestría, Universidad nacional de Moquegua).

Repositorio UNM.

https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/38/T095_71990038_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuchuca, S. y Mora, O. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño personal en el Hospital Aida León Rodríguez, Lara, Azuay 2020* (Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Repositorio UPS:

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19734>

Chuzón, R. y Enríquez, S. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme alternativa S.A Motupe, 2016*. (Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán).

Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cozzo, G., y Reich, M. (2018). *Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario*. Asociación para el avance de la ciencia psicológica, 8 (1).

<https://www.redalyc.org/journal/3331/333145838001/html/>.

- Cruz, V. (2023). *Gestión de seguridad y salud ocupacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora NEGAP S.A.C. Ayacucho*. Revista dilemas contemporáneas. 7 (3) 1-17.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3674>
- Custodio, N., y Lira, D. (2018). *Los trastornos del sueño y su compleja relación con las funciones cognitivas*. Revista de neuro-psiquiatría, 81(1), 20-26.
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3270/3325>
- Del Hoyo, M. (2022). *Estrés Laboral*. Madrid: Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Díaz, C., Farias, J., Torres, V., y Reyes, L. (2020). *Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con COVID-19*. Revista Mexicana de Urología, 80 (3), 1-10.
<https://revistamexicanadeurologia.org.mx/index.php/rmu/article/view/653>.
- Druker, P. (2019). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Colombia: Ed. Norma
- Félix, R., Mercado, S., y García, C. (2018). *El estrés en el entorno laboral, revisión genérica desde la teoría*. Revista de investigación en ingeniería e innovación tecnológica, 15 (64).
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>.
- Franklin, E., y Krieger, M. (2021). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.

Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2019). *Gestión de los recursos humanos*. España: Prentice Hall.

Gonzales, S. (2017). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. (Tesis de Postgrado). Quetzaltenango, Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Guzmán, A. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*. (Tesis de Postgrado, Universidad central de Ecuador). Repositorio UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14229/1/T-UCE-0007-PIO40-2018.pdf>

Hernández, S. y Mendoza, P. (2018). *Metodológica de la investigación*. Editorial Mc Graw-Hill.

Hernández, G. (2023). *Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones*. Revista Venezolana De Gerencia, 28 (101), 8-9. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.1>

Karasek, R., y Theorell, T. (2020). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.

Locke, A. (2019). *¿Qué es la satisfacción en el trabajo?* s.l.: Ed. Organizational Behavior and Human Performance.

Machuca, A. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. (Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, G, Palacios, S., Priori, F. y Tellez, P. (2023). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal*. Revista *INNOVA Research Journal*, 8 (1), 153–172.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>

Mayta, P. (2020). *El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo santa elena – chancay, año, 2020*. (Tesis de Pregrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio UNJFSC.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5090/MAYTA%20PALOMINO,%20NATHALY%20WENDY.pdf?sequence=1>

Mendiburu, C., Pérez, C., Lugo, P., Peñaloza, R., y Pérez, E. (2021). *Calidad del sueño, estrés percibido y desórdenes temporomandibulares dolorosos en adultos jóvenes de dos comunidades mexicanas*. *Int. J. Odontostomat.* Revista Scielo. 15 (2), 915-921.
http://www.iodontostomatology.com/wpcontent/uploads/2022/01/2021_v15n4_018.pdf.

Mejía, L. (2023). Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua. Revista *ULEAM Bahía Magazine (UBM)*, 4 (6), 183-194.
https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/309

- Mora, R. y Mariscal, R. (2023). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revistas Dilemas contemporáneos*, 7 (1) 120-143.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Onofré, P. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. (Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Organización Internacional de Trabajo (2021). *Guía para establecer una ordenación del tiempo de trabajo equilibrada*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_716135.pdf
- Peña, I., Sánchez, D., Nieto, L., y Cortés, R. (2019). *Relación entre estrés percibido y calidad de sueño en enfermeras de turnos nocturno y rotativo*. *Revista Colombiana de enfermería*, 18 (3), 1-37.
<file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-RelationshipBetweenPerceivedStressAndSleepQualityI-7317288.pdf>
- Pfeffer, J. (2019). *El trabajo nos está matando: Como mejorar la salud laboral*. LID.
<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788417880002&li=1&idsource=3001Onofre-Influencia.pdf>

Pérez, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Revista Salud Uninorte, Vol. 35 (N°1).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/81762945010.pdf>

Pérez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Colombia: Ed. UPIICSA.

Ramos, C., Camacho D., Sempértegui, R. y Ríos, P. (2023). *Clima institucional y desempeño laboral de los servidores del SIS- UDR en Amazonas*. Revista *Alpha Centauri*, 4 (1), 02–11.

<https://doi.org/10.47422/ac.v4i1.137>

Robbins, S. y Coulter, M. (2021). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educacion, México.

Robbins, S., y Judge, T. (2021). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación

Quezada, L. (2015). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Editora Macro E.I.R.L

Selye, H. (2019). *Trabajo y estrés*. Madrid: Karpos.

Salazar, C. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima metropolitana*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio UNFV.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6527/UNFV_FP_Salazar_Correa_Maggie_Lyn_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago, B., Vales, S., Urrunaga, D., y Benites, V. (2018). *Estrés percibido e intención de migrar al interior del país en médicos y enfermeros que*

residen en Lima: un análisis exploratorio de la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. Revista Peruana de medicina experimental y salud pública, 34(3), 404- 413.
https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpmesp/v34n3/1726-4642-rpmesp-34-03-00404.pdf

Sarsosa, K., y Charria, V. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia.* Universidad y Salud, 20(1), 9. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Tueros, C. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora t&t arquitectos SAC.* (Tesis de Pregrado, Universidad de Lima). Repositorio ULima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valderrama, M. y Mendoza, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima, Perú: San Marcos.

Villacres y Zambrano, Z. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón Chone.* (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica). Repositorio UESP.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>

Zaragoza A., Pineda, M., Salazar, N. y Silva, A. (2023). *Desempeño Laboral. Revisión literaria.* Revista COMMERCIUM PLUS, 5 (1), 1–12.
<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
General	General	Hipótesis de trabajo general	Dependiente	<p align="center">Tipo y Diseño de Investigación</p> <p>Básica Correlacional No experimental</p> <p>Población: 60 servidores del Ministerio de Transportes y comunicaciones</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo Censal</p> <p>Tamaño de muestra: n= 60 personas</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta y/o cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos recolectados Se analizará mediante el Software SPSS en una metodología de análisis de datos</p>
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023?	Explicar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.	Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.	Estrés laboral	
Específicas	Específicas	Hipótesis específicas Nula	Independiente	
<p>1.- ¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023?</p>	<p>1.- Determinar qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p> <p>2.- Analizar qué relación existe entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p> <p>3.- Establecer qué relación existe entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p>	<p>1.- El cansancio emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p> <p>2.- El ambiente laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p> <p>3.- La sobrecarga laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	

Anexo 2: Operacionalización de la variable estrés laboral

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL (variable 1)	Aguilera (2019) sostuvo que el estrés principalmente se da producto de la complejidad que trae el consumismo a la vida humana, es decir el ser humano cada vez se vuelve más y más dependiente de todo lo que sucede a su alrededor, por medio de artefactos meramente digitales, generando consigo una situación bastante limitada respecto a lo que sucede en la realidad, logrando que por redes sociales haya una gran presión sobre una determinada persona, es decir mientras que las organizaciones van acrecentándose, la problemática también se acrecentó, porque existe más trabajo, más presión para terminar un determinado trabajo, lo más pronto posible.	Esta unidad de estudio cuantitativa, se operacionalizará apropiadamente en virtud a lo señalado por Aguilera (2009) que cuyo fin será en la desintegración en tres dimensiones; cansancio emocional, ambiente laboral y sobrecarga laboral, y estas de forma independiente representará sus adecuados indicadores con la construcción de una escala de medición de origen nominal personificado en una escala de Likert distribuido en 5 alternativas de naturaleza politómicas.	Dimensión 1: Cansancio emocional Indicador: Disminución de energía Indicador: Sentimiento de desgaste Indicador: Sensación de frustración Dimensión 2: Ambiente laboral Indicador: Relación con compañeros Indicador: Liderazgo del empleador Indicador: Condiciones de calidad Dimensión 3: Sobrecarga laboral Indicador: Excesividad de tareas Indicador: Equipos en deterioro Indicador: Falta de capacidad	Nunca = 1 Raramente = 2 Algunas Veces = 3 Con frecuencia = 4 Casi todo el tiempo= 5

Anexo 3: Operacionalización de la variable desempeño laboral

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala de Likert
DESEMPEÑO LABORAL (Variable 2)	Pfeffer (2019) acoto que es el logro de cada personal, esto en base a la visión, misión de cada entidad pública, por medio de un ambiente eficiente, un comportamiento adecuado del personal, y sobre todo considerando las estrategias de los jefes de área y del apoyo de todo el personal que en equipo logran un buen desempeño.	Esta unidad de estudio cuantitativa, se operacionalizará apropiadamente en virtud a lo señalado por Pfeffer (2019), que cuyo fin será en la desintegración en tres dimensiones; Eficacia laboral, calidad laboral y productividad laboral, y estas de forma independiente representará sus adecuados indicadores con la construcción de una escala de medición de origen nominal personificado en una escala de Likert distribuido en 5 alternativas de naturaleza politómicas.	<p>Dimensión 1: Eficacia laboral Indicador: Cumplimiento de metas Indicador: Rendimiento idóneo Indicador: Compromiso con el trabajo</p> <p>Dimensión 2: Calidad laboral Indicador: Rendimiento idóneo Indicador: Responsabilidad del trabajador Indicador: Respuestas inmediatas</p> <p>Dimensión 3: Productividad laboral Indicador: Satisfacción de usuarios Indicador: Servicios más rápidos Indicador: Producción inmediata</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Rara Veces = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Siempre = 4</p>

Anexo 4: Instrumento

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Instrucciones:

Lea minuciosamente:

Se reservará su identidad al momento de rellenar este cuestionario, para lo cual deberá empelar lapiceros de tintas oscuras y marcar con una equis (X) o una Aspa (/) las opciones prediseñadas que considera pertinente, manteniendo el anonimato. Debido que no es propicio que nos aborde con sus amplios conocimientos

1. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Régimen Laboral

- a) C.A.S.
- b) Régimen Laboral 276
- c) Régimen Laboral 728

3. Edad

- a) 25 - 35 años
- b) 36 – 45 años
- c) 46 – 55 años

4. Tipo de Universidad

- a) Nacional
- b) Privada

5. Tiempo que lleva trabajando en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- a) 1 mes – 1 año
- b) 1 año – 5 años
- c) 5 años – a más

CUESTIONARIO 1 VARIABLE ESTRÉS LABORAL
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE CABRERA Y URBIOLA (2012)

A. Instrucciones: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior de la tabla Marcar con una X el recuadro que describa mejor *cómo te sientes afectado* en los siguientes 15 situaciones en tu trabajo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo

Ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades.					
2	Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo.					
3	Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti.					
4	Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.					
5	Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes.					
6	Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tú trabajo.					
7	Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño.					
8	El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo.					
9	Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo.					
10	Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas.					
11	Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato.					
12	Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas.					
13	Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo.					
14	Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse.					
15	Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar.					

Activar
Ve a Conf

CUESTIONARIO 2 – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
DESEMPEÑO LABORAL DE CEPAL 2006 ADAPTADO POR ADAPTADO
POR SALAZAR CORREA 2022

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

N°	ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACION			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECE S	SIEMPR E
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				

19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa ha permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

ANEXO 5: Consentimiento informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO, LIMA, 2023**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 19 de abril de 2023

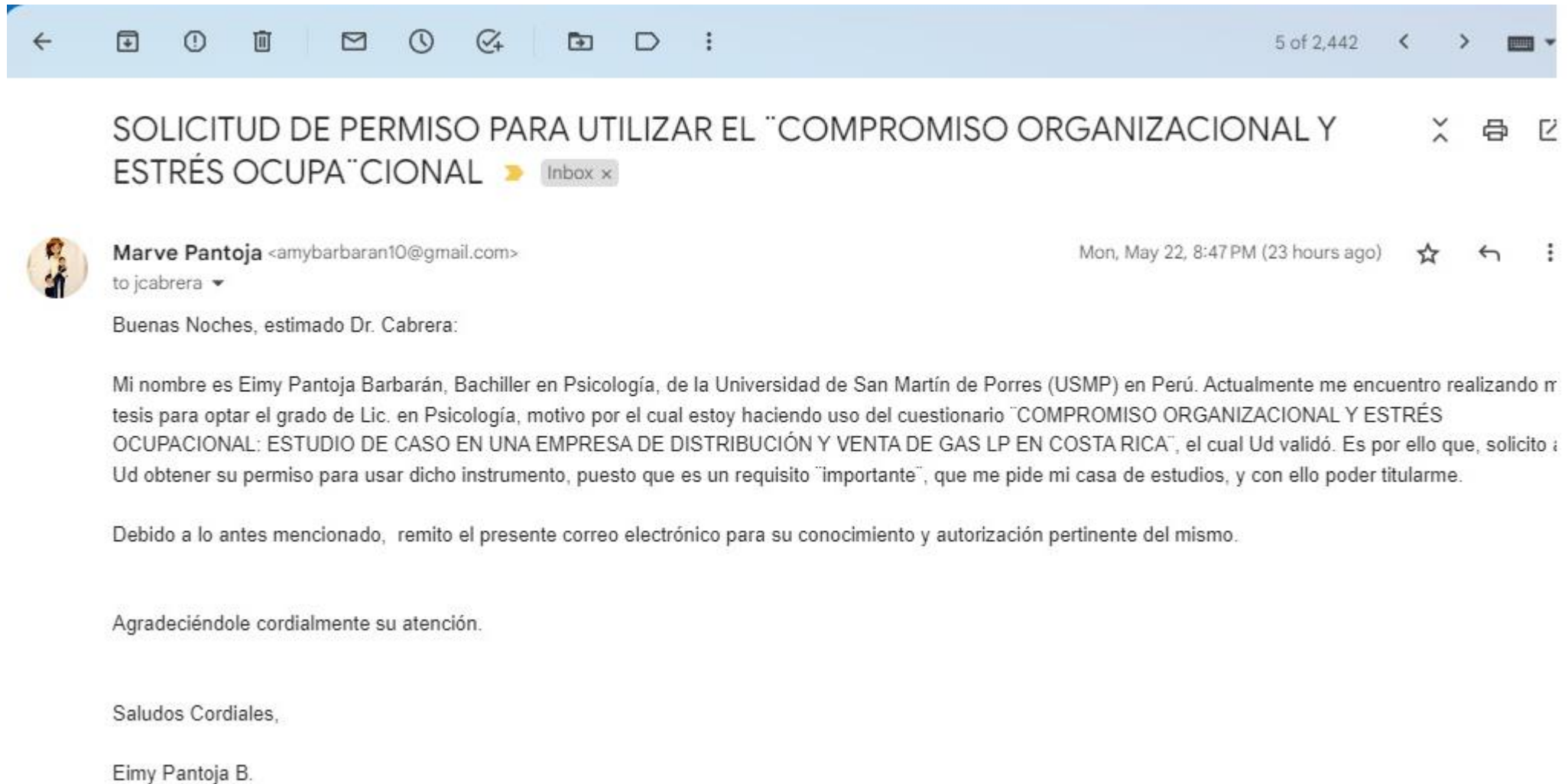
Nombre del participante: _____

DNI: _____

_____ FIRMA


Investigadora
Eimy M. Pantoja Barbaran
DNI: 72622028

ANEXO 6: Autorización por parte de los Autores para el empleo de los instrumentos



← 📅 ⚠️ 🗑️ | ✉️ ⌚ 🔄 | 📁 🗑️ ⋮ 5 of 2,442 < > 🗨️ ▼

SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR EL "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL" 📧 Inbox x

 **Marve Pantoja** <amybarbaran10@gmail.com> Mon, May 22, 8:47 PM (23 hours ago) ☆ ↶ ⋮
to jcabrera ▼

Buenas Noches, estimado Dr. Cabrera:

Mi nombre es Eimy Pantoja Barbarán, Bachiller en Psicología, de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) en Perú. Actualmente me encuentro realizando mi tesis para optar el grado de Lic. en Psicología, motivo por el cual estoy haciendo uso del cuestionario "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL: ESTUDIO DE CASO EN UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE GAS LP EN COSTA RICA", el cual Ud validó. Es por ello que, solicito a Ud obtener su permiso para usar dicho instrumento, puesto que es un requisito "importante", que me pide mi casa de estudios, y con ello poder titularme.

Debido a lo antes mencionado, remito el presente correo electrónico para su conocimiento y autorización pertinente del mismo.

Agradeciéndole cordialmente su atención.

Saludos Cordiales,

Eimy Pantoja B.



Juan José Cabrera Lazarini

12:35 AM (20 hours ago)



to me ▾

Eimy,
Sera un honor que referencies mi tesis doctoral.
Saludos,
Dr.Cabrera

Obtener [Outlook para iOS](#)

De: Marve Pantoja <amybarbaran10@gmail.com>

Enviado: Tuesday, May 23, 2023 4:47:38 AM

Para: Juan José Cabrera Lazarini <jcabrera@tec.mx>

Asunto: SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR EL "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL"

...

...

[Message clipped] [View entire message](#)

↩ Reply

➦ Forward



1 of 301



SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR EL CUESTIONARIO DE " DESEMPEÑO LABORAL" >



Marve Pantoja <amybarbaran10@gmail.com>

to azerpa ▾

10:41AM (0 minutes ago)



Buenos días, estimado señor Zerpa;

Mi nombre es Eimy Pantoja Barbarán, Bachiller en Psicología, de la Universidad de San Martín de Porres (USMP). Actualmente me encuentro realizando mi tesis para optar el grado de Lic. en Psicología, motivo por el cual estoy haciendo uso del cuestionario " DESEMPEÑO LABORAL", el cual usted validó en el año 2014. Es por ello que, solicito a Ud obtener su permiso para usar dicho instrumento, puesto que es un requisito "importante", que me pide mi casa de estudios, y con ello poder titularme.

Debido a lo antes mencionado, remito el presente correo electrónico para su conocimiento y autorización pertinente del mismo.

Agradeciéndole cordialmente su atención.

Saludos Cordiales,

Eimy Pantoja B.