



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Alicia Idrogo Rafael

Pamela Nicole Vásquez Julcamoro

Asesor:

Mtro. CPC. José Luis Vásquez Correa

<https://orcid.org/0000-0002-5727-2803>

Cajamarca - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	WILMAN MANUEL RUIZ HURTADO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CESAR ZULOETA MIYASATO
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JOSÉ LUIS VASQUEZ CORREA
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud






10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Le dedico esta tesis a mis padres, que han estado conmigo en todo este proceso de aprendizaje, por la paciencia y el sacrificio. A mis hermanas por ayudarme y motivarme cada día. Y a mis abuelos que ya no están presentes, por ser una motivación más para la realización de este trabajo.

Pamela Nicole Vásquez J.

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por darme protección y la fortaleza en todas las etapas de mi vida. Le dedico en especial a mis padres, con profundo amor y gratitud, por su apoyo incondicional y por instruirme a no rendirme ante las dificultades. A mis hermanos, que siempre están presentes y acompañarme en este camino. Extiendo también esta dedicatoria a nuestros docentes, cuyo compromiso y entrega al compartir sus conocimientos fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

Alicia Idrogo Rafael

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de mis docentes por cada nuevo conocimiento brindado en esta etapa de aprendizaje y en especial a mi familia por estar presentes en el transcurso de esta etapa y permitieron y ayudaron a la realización de este trabajo.

Pamela Nicole Vasquez J.

Agradezco a mis docentes por su guía, paciencia y pasión al enseñar cada uno dejó huella en mi formación a mi familia, por su amor absoluto y por ser siempre mi apoyo, por último quiero agradecer a mi asesor, por la dedicación y acompañamiento en cada etapa de este trabajo.

Alicia Idrogo Rafael

Tabla de contenidos

Índice de tablas	7
Resumen	8
Abstract	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Objetivos	22
1.4. Hipótesis.....	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

TABLA 1	27
TABLA 2	27
TABLA 3	29
TABLA 4	29
TABLA 5	31
TABLA 6	32
TABLA 7	33

Resumen

El presente trabajo de investigación planeó como objetivo determinar el impacto del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 231 colaboradores, a los que se aplicó un cuestionario estructurado, validado por expertos y sometido a una prueba de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los hallazgos evidenciaron una correlación positiva y significativa entre el estrés percibido y diferentes indicadores del desempeño laboral, tales como el cumplimiento de labores ($\rho = .432$), las responsabilidades asumidas ($\rho = .381$) y el logro de objetivos propuestos ($\rho = .358$). Asimismo, se identificó que el estrés explica un 25.5% de la variabilidad en el desempeño laboral. Estos hallazgos sugieren que, en niveles moderados, el estrés puede actuar como un factor movilizador, incentivando el compromiso y la productividad. Sin embargo, también se advierte que el prolongamiento del estrés puede afectar de manera negativa a la salud y el rendimiento de los colaboradores. Se concluye la necesidad de implementar políticas de gestión del estrés laboral que equilibren las demandas institucionales con el bienestar del personal.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral, presión organizacional, motivación, productividad.

Abstract

The objective of this research work was to determine the impact of Stress on the Labor Performance of the employees of the Provincial Municipality of Chota, 2024. The research was framed in a quantitative approach, of basic type, correlational level and non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 231 collaborators, to whom a structured questionnaire was applied, validated by experts and subjected to a reliability test using the Cronbach Alpha coefficient.

The findings showed a positive and significant correlation between perceived stress and different indicators of work performance, such as work fulfillment ($\rho = .432$), assumed responsibilities ($\rho = .381$) and the achievement of proposed objectives ($\rho = .358$). Likewise, it was identified that stress explains 25.5% of the variability in work performance. These findings suggest that, at moderate levels, stress can act as a mobilizing factor, encouraging commitment and productivity. However, it is also warned that the prolongation of stress can negatively affect the health and performance of employees. The need to implement work stress management policies that balance institutional demands with the well-being of staff is concluded.

Keywords: stress, work performance, organizational pressure, motivation, productivity.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el entorno contemporáneo, representado por una creciente competitividad y cambios constantes, se observa un incremento alarmante en los niveles de estrés en el trabajo. Este fenómeno ha comenzado a influir considerablemente en el desempeño de los colaboradores, al poner en constante prueba sus conocimientos, capacidades y habilidades. Como consecuencia, muchos colaboradores se ven sobrepasados por las crecientes exigencias impuestas por los empleadores.

La globalización, como fuerza transformadora del entorno laboral, ha modificado sustancialmente la naturaleza del trabajo. Esta transformación ha generado no solo nuevos desafíos para los empleados, sino también un aumento en los problemas asociados a la presión diaria ejercida desde las organizaciones. Las demandas cada vez más elevadas del mercado laboral contemporáneo imponen condiciones que, en muchas oportunidades, superan la habilidad de adaptación de los colaboradores, afectando su bienestar y su rendimiento profesional.

Diversos estudios han evidenciado las condiciones laborales adversas que inciden en el aumento del estrés entre los trabajadores. Álvarez y Espinoza (2018), en su investigación *“Diagnóstico de estrés laboral en los colaboradores de una empresa comercial”*, señalan que una proporción significativa del personal se encuentra expuesta a jornadas extensas, pocos días de descanso y un clima laboral hostil, elementos que contribuyen a un elevado nivel de estrés organizacional. La investigación, revela que un 69% de los trabajadores identifica la influencia del liderazgo o del jefe inmediato como un factor desencadenante del estrés, mientras que un 67% atribuye este malestar a la falta de organización interna. Estos hallazgos ponen en evidencia la necesidad de replantear las dinámicas laborales que afectan

directamente la salud emocional y física de los colaboradores.

Chávez (2021) advierte, en el ámbito político y de salud pública, que las acciones dirigidas a abordar los problemas de salud mental no estarían respondiendo de manera efectiva a una situación que se ha vuelto común entre los trabajadores a nivel global. Según su análisis, ningún colaborador está exento de experimentar episodios de estrés que afectan su desempeño laboral. Además, señala que aproximadamente el 70% de los profesionales que padecen esta condición manifiestan síntomas tanto emocionales como fisiológicos, lo cual evidencia el tamaño del problema y la insuficiencia de las medidas actuales para prevenir o mitigar sus consecuencias en el entorno laboral.

Por otro lado, Gutiérrez (2005), en su definición de estrés, lo describe como una respuesta general del cuerpo humano ante cualquier tipo de demanda, independientemente de si esta proviene de situaciones agradables o desagradables. Señala que, en caso de estrés, el cuerpo experimenta una respuesta inespecífica a diversos estímulos, ya sean estos positivos o negativos. Por lo que, el autor recalca la importancia de implementar estrategias que permitan mejorar la manera en que los individuos gestionan y enfrentan estas experiencias, especialmente en el contexto laboral, para poder llevar a cabo sus actividades diarias de manera efectiva y saludable.

Lazarus y Folkman (1984) conceptualizan al estrés como relaciones específicas entre el entorno y las personas, en las cuales las personas perciben que las demandas de la situación sobrepasan sus recursos, poniendo en riesgo su bienestar. De manera similar, Buitrago-Orjuela *et al.* (2021) argumentan que el estrés es un mal peligroso que afecta psicológicamente a los individuos, superando sus recursos laborales y personales, y considerándolo un problema económico y social. Por otro lado, Solas

(2005) destaca la relevancia del organismo respondiendo ante las tensiones inmediatas, señalando que existen dos tipos de reacciones frente al estrés: una negativa, que desencadena efectos dañinos para la salud mental y física, y otra positiva, que puede generar reacciones que favorecen la adaptación y el bienestar del individuo.

Desde un enfoque teórico, Selye (1960), al abordar la teoría del síndrome general de adaptación, define el estrés como cualquier demanda que activa un patrón de respuesta específico en el individuo, generando estímulos físicos, emocionales y cognitivos. Independientemente de la causa, el individuo reacciona según la situación, presentando una respuesta no especificada en términos generales, pero con manifestaciones particulares según el contexto. Para Selye, el estrés puede ser interpretado como un factor que activa diversas respuestas en el organismo.

El estrés se vincula estrechamente con los estímulos del entorno, dado que estos pueden alterar o perturbar el funcionamiento del organismo. Según el Grupo Holmes (1967), el estrés es una variable definida como la carga o demanda que se impone sobre el individuo, generando un malestar percibido como una fuerza externa o una situación a la que los individuos están expuestos. Este enfoque subraya que existe un umbral de tolerancia en las personas, el cual, al ser superado, da lugar al estrés.

Se crean conflictos cuando se presenta en estrés en el ambiente laboral, llevando a que los efectos sean desfavorables en el ámbito laboral, generando un desgaste emocional (Aguirre y Martínez, 2006). Expresando que el estrés es uno de los factores más grandes y dañinos en el entorno laboral, generando problemas y desacuerdos en las organizaciones. Situaciones de trabajo que llevan mucha carga a causa de largas jornadas, son las que generan esfuerzo excesivo, teniendo como consecuencia el estrés, y todo debido a que los colaboradores tienen el temor de

perder su trabajo (Aguirre y Martínez, 2006).

Robbien y Judge (2013), por su parte, indica que el comportamiento organizacional como factor en el estrés determina que este está relacionado con la productividad, ausentismo, rotación y la satisfacción en el trabajo, presentándose a nivel individual, captando los estados emocionales, los valores, las actitudes, actividades y percepciones y la motivación con ello. Al nivel grupal se trata el comportamiento de los trabajadores cuando estos interactúan enfocándose en el liderazgo, comunicación y niveles de conflicto.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés se precisa como respuesta psicológica, fisiológica y conductual de una persona ante presiones internas o externas que percibe como amenazantes o desafiantes. En el ámbito laboral, se presenta el estrés cuando existe desequilibrio con las exigencias del entorno y los recursos útiles de los colaboradores para afrontarlas, lo cual puede originarse tanto en factores personales como en condiciones relacionadas con el puesto de trabajo o con la organización misma.

Para la OMS el estrés muestra siempre que una persona se siente presionada o sobre expuesta a desajustes ya sean dentro de las organizaciones o fuera de las mismas, es por ello por lo que, al aumento de niveles de estrés, disminuye el rendimiento de los colaboradores.

Amaya *et al.* (2021), plantea que el rendimiento laboral se ve influenciado directamente por el estrés, ya que sus estudios demostraron que el agotamiento físico, la falta de motivación y los exhaustivos requerimientos de las organizaciones, son de fundamental importancia, convirtiéndose en estrés, por ende, se transforma en el mayor adversario del desempeño y la productividad de los individuos.

Por su parte Arteaga y Rojas (2021), en su estudio *“Estrés y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela”* muestra que el 65,38% de los trabajadores, están siendo sobrepasados de sus capacidades y responsabilidades, lo cual influye en el desarrollo de estrés dentro de la entidad, demostrado también que existe el 34,62% de motivación de parte de la empresa a sus colaboradores, dejando ver que el desempeño de los colaboradores está comprometido con la forma de trabajo y si cumplen o no sus obligaciones.

Actualmente, donde la medición y evaluación del desempeño laboral se basa cada vez más en satisfacer necesidades, requiriendo cumplir expectativas y responsabilidades mayores a las que el puesto exige, generando una sobrecarga de trabajo y aumento del estrés en los colaboradores, lo que dificulta el logro de una gestión exitosa y afecta directamente a las organizaciones. La presión por cumplir expectativas cada vez más altas puede provocar una disminución en el desempeño, obstaculizando el crecimiento profesional de los colaboradores y deteriorando su comportamiento dentro de la organización.

Investigaciones previas sostienen que el desempeño laboral está fuertemente condicionado por las organizaciones, dado que son las responsables de incentivar y dirigir a los colaboradores en dirección al logro de sus metas. Según Cieza, Silva y Silva (2021), la gestión pública se enfoca en los recursos humanos, basándose en instituciones estables y normas genuinas. Esto permite, por una parte, lograr un gran desempeño de los colaboradores, dando como resultado un servicio eficaz y eficiente.

Villacís y Ganga (2018), en su estudio *“Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil”*, mencionan que en las empresas se encuentran determinados grupos administrativos encargados de desarrollar gestiones, los cuales llevan a lograr el

mejor rendimiento de los colaboradores en su ambiente laboral. Revelando así que la resistencia al cambio, la personalidad, actitudes, comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, solución de conflictos remuneraciones y capacitaciones, influyen en el comportamiento productivo del colaborador dentro del trabajo.

Según Palaci (2005), el desempeño se entiende como el aporte que una persona presta a una organización por medio de sus conductas observadas durante una fase determinada. Estas conductas, manifestadas por una o varias personas en distintos momentos, contribuyen a la eficacia organizacional.

Por otro lado, Chiavenato (1999), sostiene que el desempeño humano está determinado por el importe percibido de la probabilidad y recompensas que estén vinculadas directamente al esfuerzo individual. Desde esta perspectiva, las evaluaciones del desempeño se conciben como procesos fundamentales para estimular y valorar la excelencia, las competencias y el esfuerzo de los colaboradores dentro de la organización. Él autor enfatiza que el desempeño no debe abordarse de manera superficial, sino que debe evaluarse mediante un proceso sistemático y objetivo que permita identificar con claridad el aporte de cada individuo. Dicho proceso dos propósitos esenciales, por un lado, justificar decisiones relacionadas a la compensación salarial y por otro, iniciar la continua mejora y el progreso profesional de los colaboradores.

Palmar, Rafael, Valero & Jhoan (2014), citado por Bautista (2020), señalan que el rendimiento laboral es la respuesta ante el cumplimiento de las labores determinadas, apropiadas a los requerimientos y exigencias de la organización. Manifestándose a través de una ejecución eficaz, eficiente y efectiva, lo que contribuye al cumplimiento de las responsabilidades asignadas para poder lograr los objetivos propuestos por la organización.

Basándose en un enfoque teórico, las Necesidades de Maslow (1970), citado por Chang (2010), destaca la necesidad del logro, entendida como el impulso de sobresalir y alcanzar el éxito. relacionándose muy bien con el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, pues, cuando los individuos están motivados por el deseo de superación tienden a esforzarse más. A través de esta teoría, se indica su base en conseguir que los trabajadores muestren un mejor desempeño, distinto al habitual, exponiendo así su potencial para alcanzar metas y una buena motivación.

Por otro lado, La teoría de la motivación y necesidades, la cual explica que las organizaciones se tienen que adaptar a las necesidades de los individuos, muestra su enfoque en los humanos como factor, necesario para el logro de los objetivos de la organización (Abram Maslow, 1943), además indicó que la necesidad humana está basada en una jerarquía en donde la parte más alta cubre necesidades de ego y la más baja se enfoca en resistir. Siendo así que las organizaciones deben enfocarse en las necesidades salariales y motivacionales para lograr los objetivos presentados.

Según Capuano (2004), el rendimiento laboral es una herramienta clave que debe de ser utilizada de manera adecuada, ya que, de ella depende en gran medida la concreción de las estrategias organizacionales. Tradicionalmente, el desempeño era considerado en su mayoría desde una perspectiva mecanicista, donde las empresas centraban sus esfuerzos en las máquinas para mejorar su productividad, sin otorgar suficiente relevancia al rol de los trabajadores. La teoría clásica de la administración llevó este enfoque al extremo, buscando maximizar la capacidad operativa de las máquinas, y aplicando este mismo principio a los colaboradores. Se pretendía que los colaboradores funcionaran bajo los mismos criterios de eficiencia y exigencia que una máquina.

Así mismo, Elton Mayo (1920) citado por Capuano (2004), demostró a través de una

serie de estudios, que los colaboradores no eran engranajes dentro de una máquina, sino un bloque fundamental para la organización. Por ello, su desempeño podía mejorar significativamente si se les integraba activamente en los procedimientos de la organización, lo cual conllevaba una extensión considerable a la productividad.

El modelo de Campbell (1991) está centrado en ofrecer una herramienta práctica para medir y mejorar el rendimiento de las organizaciones, haciendo que esta herramienta ayude a mejorar e identificar habilidades, recursos de una organización y los puntos más débiles y fuerte en sus procesos, buscando optimizar el cumplimiento de objetivos. El método de Campbell (1991) depende de varias dimensiones en los que se encuentran entre ellas la motivación, las habilidades y los conocimientos, recursos, dividiéndose en factores de rendimiento y resultados. Siendo el factor de rendimiento el que contribuye al éxito de una persona en el trabajo. Además, Campbell extiende su enfoque al ámbito educativo, argumentando que los estudiantes deben seguir un proceso de aprendizaje estructurado para desarrollar las habilidades, conocimiento y experiencias necesarias para alcanzar el éxito. En este sentido, sugiriendo que los estudiantes saquen el mayor provecho de cada instancia de aprendizaje posible.

A nivel nacional, el estrés vinculado al ámbito laboral se ha transformado en un tema de alta importancia dentro del entorno profesional. En el Perú, durante el año anterior, se reportó que un 32% de la población declaró haber experimentado episodios frecuentes de estrés, afectando de manera considerable su vida diaria. Además, un 22% señaló haber atravesado niveles tan intensos de estrés que incluso les generó desmotivación para continuar trabajando, según datos de la revista *Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur*, en un estudio internacional realizado en 34 países (IPSOS, 2022, p. 30). Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) conceptualiza el estrés laboral como un conjunto de reacciones y

respuestas que manifiesta un trabajador frente a las demandas y presiones del entorno profesional. Complementariamente, Del Hoyo (2018) lo interpreta como una interacción de respuestas físicas, mentales y conductuales que una persona despliega al intentar adaptarse a presiones tanto internas como externas.

Se enfatiza la importancia de mantener motivados a los trabajadores, ya que solo así se verá el impacto positivo en el desarrollo de las tareas asignadas. En palabras de Rojo (2020), “un equipo motivado puede aumentar su rendimiento en un 44% y elevar su nivel de compromiso en un 27%”. Esto indica que el estrés, cuando es manejado adecuadamente, puede influir favorablemente en el desempeño del personal, contribuyendo a que cada uno de los miembros de la entidad trabajen alineados a los objetivos y el crecimiento institucional.

De igual forma, Rodríguez (2020) señala en su estudio que las empresas que promueven la motivación entre sus empleados tienen mayores probabilidades de alcanzar el éxito, ya que ello les permite seguir desarrollándose profesionalmente y, con ello, fortalecer el posicionamiento de la entidad en su área.

Por otro lado, Zavaleta (2014), en una investigación realizada en la sección de Atención al Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, identificó la relación entre el estrés y desempeño laboral. Su estudio evidenció las fallas observadas en la atención al usuario están asociadas principalmente al agotamiento emocional que experimentan los trabajadores.

Moreno (2021) en su investigación “*Estrés laboral y conductas de abandono laboral en trabajadores*” señaló que el 75% de los trabajadores desarrollan estrés en su entorno de trabajo, poniendo a evidencia, que si existe presión y exigencias que sobrepasan sus límites, el desempeño en la empresa disminuye. Hallando como indicadores, la tensión, frustración y poca tolerancia dentro de su centro de trabajo,

además de que el 46% de los colaboradores que presentan estrés deciden ausentarse o retirarse del centro de trabajo. Haciendo mención de que el estrés está catalogado como un fenómeno natural, indicando que, al haber un exceso de este, ya es un problema social, tanto que se denomina como una de las enfermedades modernas, presentando síntomas tanto físicos, como psicológicos, perjudicando a corto o largo plazo en ámbitos sociales y laborales.

La Torre y Obregón (2018), en su investigación *“La influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores”* señala al estrés actualmente como un problema que afecta a cada una de las organizaciones, ya que, este incide en los objetivos determinados, afectando al desempeño laboral. El autor determinó que el 80% de los colaboradores presentan altos niveles de estrés, por motivos como exceso de carga laboral y por el incumplimiento de tiempos establecidos. Por otro lado, identificó que 56,7% y 76,7% de colaboradores, en cuanto a su desempeño laboral en la empresa, cuenta con conocimientos profesionales y técnicos para el manejo de sus actividades, pudiéndose desarrollar de manera eficiente.

Terry (2022), en su artículo científico *“Desempeño laboral y factores asociados”* menciona que existen diferentes factores que afectan al desempeño laboral y que en sus factores negativos se encuentra un 58% de retraso de las remuneraciones, 34% la falta de comunicación y 17% el entorno físico laboral poco seguro. Se concluye que los factores psicológicos adversos influyen de manera negativa en el desempeño de los colaboradores dentro de la organización, siendo la principal limitación la falta de iniciativa por parte de la entidad para abordar y resolver dichos problemas.

Localmente, las empresas tratan sobrellevar las situaciones complicadas, sin embargo, aún existen otros factores que no ayudan, presentándose la despersonalización o problemas en el estado anímico de los colaboradores.

Muñoz (2020), en su estudio titulado *“El nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la coordinación de recursos humanos en una entidad pública en la región de Cajamarca 2020”*, sostiene que se encuentra la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en el contexto de una entidad pública, señalando que dicho vínculo puede generar consecuencias negativas para la institución. La investigación, de enfoque cualitativo, no experimental y corte transeccional, identifica la dimensión grupal con un puntaje de 60.0 como el principal factor asociado al nivel de estrés en las organizaciones. Asimismo, se observa que las dimensiones relacionadas con la conducta y los rasgos personales, con una puntuación de 93.3, son determinantes en el análisis del desempeño laboral. El estudio revela que el mayor generador de estrés en el entorno laboral proviene de situaciones en las que las exigencias del empleador superan las competencias, habilidades y conocimientos del trabajador. Esta situación implica un alto costo no solamente profesional, sino en ámbitos personales y familiares, generando impactos negativos en la vida social, emocional y económica del individuo.

Así también, Alarcón (2023), en su tesis mencionan que el 33,3% de los trabajadores presentaban desgaste emocional, y un 22% de los trabajadores está insatisfecho con la compensación económica lo cual podría ser una fuente de frustración y estrés laboral y el 29% presentó insatisfacción con su práctica profesional. Teniendo como hallazgos que hay una fuerte relación entre el estrés laboral y las estrategias utilizadas para afrontar el enfoque del problema.

Esta investigación se justifica teóricamente por la importancia de analizar el impacto del estrés en el desempeño de los colaboradores. Para ello, la base tomada es la de Teoría del Estrés de Lazarus (1966), complementada por Cohen (1977) y Folkman (1984), la cual sostiene que el afrontamiento ante situaciones estresantes depende de

las evaluaciones cognitivas del individuo frente a su entorno, lo que resulta clave para comprender cómo influye el estrés en la capacidad de los empleados para realizar sus funciones. Asimismo, la Teoría de la Expectativa de Vroom (1964) expresa que la motivación y el desempeño están determinados por la expectativa de que el esfuerzo realizado generará resultados valorados. Bajo estos fundamentos, la investigación busca aportar evidencia concreta sobre cómo el estrés interactúa con el rendimiento, a fin de contribuir a mejorar el desempeño laboral mediante recomendaciones específicas emanadas de dicha comprobación.

La implicancia práctica del trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de tratar los problemas enfrentados por los trabajadores en diversas instituciones y organizaciones debido a los altos niveles de estrés. A lo largo de los años, se analizaron diferentes tipos de estrés, sus causas y efectos, sugiriendo que los problemas pueden ser superados mediante la implementación de un proceso de reducción del estrés, que incluya motivaciones y reducción de carga laboral de los colaboradores. En síntesis, el estudio planteado respalda la importancia de tratar las problemáticas relacionadas con los efectos en el rendimiento laboral, la eficiencia y la salud integral de los colaboradores.

Por último, la investigación realizada también se justifica desde una perspectiva social, ya que su objetivo es brindar conocimiento y conciencia en la comunidad acerca de la relevancia de atender el estrés y su influencia en el rendimiento de los colaboradores, con el objetivo de fortalecer tanto su bienestar como la productividad colectiva.

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es el Impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024?

Problemas secundarios:

- ¿Cuál es la relación del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?
- ¿Cuál es la relación del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?
- ¿Cuál es la relación del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?

1.3. Objetivos

Objetivo General:

Determinar el Impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.

Objetivos específicos:

- Identificar la relación del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la municipalidad Provincial de Chota.
- Identificar la relación del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.
- Identificar la relación del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general:

- Hi: Existe un impacto significativo del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chota, 2024.
- H0: No existe un impacto significativo del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chota, 2024.

Hipótesis específicas

- Hi: Existe una relación significativa del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.
- Hi: Existe una relación significativa del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.
- Hi: Existe una relación significativa del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.

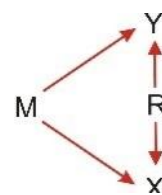
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo básica, conforme a lo planteado por Hernández (2018), quien señala que este enfoque permite comprender la efectividad del propósito de los colaboradores y, a su vez, facilita la implementación de procedimientos funcionales que contribuyen a la generación de nuevos conocimientos o a la precisión de los ya existentes. Esta descripción es coherente con el enfoque adoptado en el presente estudio, dado que no se intenta modificar la realidad observada, sino más bien analizar y responder preguntas esenciales acerca del vínculo del estrés y el desempeño, dentro de un contexto particular de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca.

El presente estudio se sitúa dentro del nivel correlacional, dado que examina directamente la variable “estrés” y, en seguida, la variable “desempeño laboral”, con el fin de identificar la relación que pueda existir entre ambas. De acuerdo con Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de estudio mide el nivel de asociación o conexión entre dos o más variables, basándose en un enfoque cuantitativo.

Diseño de prueba de hipótesis de la investigación

M = Muestra elegida para medir
X = Variable 1 (Estrés)
Y = Variable 2 (Desempeño Laboral)
R = Relación entre las dos variables



La investigación emplea un enfoque cuantitativo, dado que pretende evaluar de forma objetiva las variables estrés y desempeño laboral, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y validado. Este enfoque cumple con los supuestos establecidos por Hernández et al. (2014), quienes lo describen como secuencial y probatorio, destacando la importancia del orden en el proceso de investigación. Parte de formular los objetivos y las preguntas de investigación, seguida por una revisión de la literatura que

permite construir un marco teórico. Posteriormente, se trazan hipótesis y se elabora un plan —denominado diseño de investigación— con el fin de someter dichas hipótesis a prueba. Las variables se miden rigurosamente, los datos recolectados se analizan mediante técnicas estadísticas, y de este análisis se derivan conclusiones válidas y confiables.

El diseño metodológico empleado en el presente estudio es de tipo no experimental, ya que no se interviene ni se modifican las variables del estudio, que en este caso son el estrés y el desempeño laboral. En este enfoque metodológico, se observa y analiza la relación entre las variables dentro del entorno en el que naturalmente se manifiestan, sin ser manipuladas por el investigador, los fenómenos se observan tal como suceden en su contexto natural, para luego ser analizados. Como señala Kerlinger (1979), “Una investigación de tipo no experimental implica observar fenómenos tal como se presentan, sin intervenir en las variables ni distribuir aleatoriamente a los sujetos del estudio”.

Del mismo modo, se empleó un diseño transversal, ya que facilita la evaluación de la relación entre las variables de estrés y desempeño laboral en un punto temporal determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el diseño transversal proporciona datos recolectados en un único momento, lo que permite realizar un análisis puntual dentro de un periodo determinado.

La población estuvo integrada por el total de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una población puede ser finita cuando el número de elementos es limitado, lo que permite conocer con exactitud el total de unidades que la integran. Por otro lado, una población es considerada infinita cuando no se conoce con precisión la cantidad de elementos que la conforman.

Para determinar la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, utilizando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 0.5 %. El cálculo se

realizó a través de la plataforma QuestionPro, obteniéndose una muestra compuesta por 231 colaboradores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Chota. Según López (2004), una muestra representa una parte o segmento de la población sobre la cual se lleva a cabo el estudio. Por su parte, Kerlinger y Lee (2002) definen la muestra como una fracción del conjunto poblacional que se analiza con el propósito de inferir características generales del total.

Con el propósito de recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de la encuesta. Según Muñoz (2003), este constituye un método tradicional y eficaz para recopilar y registrar datos de forma ordenada y estructurada. En la misma línea, Hernández y Duana (2020) señalan que las técnicas para recolectar datos abarcan un grupo de pasos y acciones facilitando el acceso a la información requerida y se pueda responder a los objetivos y preguntas planteadas en el estudio.

El instrumento aplicado en esta investigación fue el cuestionario. Según Arribas (2004), esta herramienta es una de las más utilizadas en los estudios científicos, debido a su bajo costo y su capacidad para abarcar una amplia cantidad de personas. Su finalidad es obtener información organizada y sistemática directamente de los encuestados, permitiendo identificar sus percepciones, actitudes, conductas o características particulares.

El cuestionario fue diseñado en función de los objetivos propuestos en la presente investigación, y su validez fue establecida por medio de juicio de tres expertos (ver Anexo 4). La confiabilidad del instrumento se verificó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Este cuestionario está compuesto por 13 ítems, distribuidos en dos variables: 7 corresponden a la primera y 6 a la segunda. Cada enunciado se mide mediante una escala Likert de cinco niveles, en la cual (1) indica “totalmente en desacuerdo”, (2) “en desacuerdo”, (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, (4) “de acuerdo” y (5) “totalmente de

acuerdo”.

La aplicación del cuestionario se hizo a través de una encuesta online utilizando la plataforma Google Forms. El enlace fue distribuido a los participantes por medio del correo electrónico institucional y redes sociales, como los grupos de WhatsApp. Este procedimiento facilitó el acceso de los colaboradores al instrumento, permitiéndoles responder con comodidad las preguntas vinculadas al estrés y al desempeño laboral.

Una vez acabada la recolección de datos, se procedió a analizar los datos mediante herramientas informáticas. Por lo cual, se utilizaron los programas Microsoft Excel y SPSS, con el propósito de obtener resultados precisos y consistentes que faciliten la identificación del impacto del estrés sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

El instrumento empleado en este estudio se fundamentó en el cuestionario desarrollado por Maslach (1986) para la evaluación del síndrome de Burnout, y en el instrumento propuesto por Koopmans (2014) para medir el desempeño laboral. Ambos cuestionarios cuentan con validación en sus versiones originales por parte de sus respectivos autores. Además, para su adecuación al contexto particular de esta investigación, fueron sometidos a la evaluación de tres expertos mediante juicio especializado.

Con el propósito de verificar la fiabilidad de la herramienta de medición, se realizó una prueba piloto con una muestra de 30 colaboradores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. Para este propósito, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach como prueba estadística.

Tabla 1

Confiabilidad del cuestionario de la variable estrés

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.671	7

Nota: La variable estrés obtuvo un valor de .671 en la prueba de Alfa de Cronbach,

situándose dentro de los parámetros aceptables, lo que valida la confiabilidad del instrumento.

Tabla 2

Confiabilidad del cuestionario de la variable Desempeño Laboral

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.876	6

Nota: El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido en la variable desempeño laboral fue de .876, lo cual refleja una confiabilidad elevada y se encuentra dentro de los límites aceptables establecidos.

Este estudio fue conducido conforme a lo estipulado en el Código de Ética para la Investigación Científica de la UPN, asegurando en todo momento el respeto por la privacidad de los participantes y el tratamiento confidencial y responsable de los datos recolectados.

Asimismo, se solicitó la aprobación informada de los participantes, quienes fueron completamente instruidos sobre los objetivos del estudio. Su colaboración fue voluntaria, y se les garantizó la libertad de retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Los datos recolectados fueron usados con absoluta confidencialidad y utilizados únicamente con fines académicos.

Finalmente, el estudio se ajustó a las normativas nacionales e institucionales vigentes, siguiendo los lineamientos de ética establecidos por la UPN y respetando los estándares internacionales para la investigación con seres humanos.

Adicionalmente, se garantizó el respeto de los derechos de autor mediante la aplicación del formato APA séptima edición, con respecto a los aportes teóricos y metodológicos de los teóricos mencionados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo, se exponen los hallazgos obtenidos mediante el análisis estadístico, realizado con el apoyo del software SPSS (versión 29).

Prueba de Normalidad:

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>Estrés</i>	.100	231	<.001	.983	231	.008
<i>Desempeño Laboral</i>	.068	231	.011	.991	231	.178

Nota: En la Tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n \geq 231$), donde se observa que la variable estrés no presenta una distribución normal ($\text{sig.} < 0.05$), mientras que la variable desempeño laboral sí cumple con el criterio de normalidad ($\text{sig.} > 0.05$). Por lo tanto, se optó por emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman para analizar la relación entre ambas variables.

En cuanto al objetivo específico 1:

Identificar la relación del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre estrés y cumplimiento de labores

	<i>ρ (Spearman)</i>	<i>P valor</i>
<i>Estrés</i>	<i>Cumplimiento de labores</i> .432	< .001

Nota: El análisis de correlación mediante la prueba Rho de Spearman evidenció una relación positiva y estadísticamente significativa entre el estrés y el cumplimiento de

labores, con un coeficiente de correlación de .432 y un valor p menor a .001. Esto sugiere que, a medida que aumentan los niveles de estrés, también se incrementa el grado de cumplimiento de las tareas laborales.

Interpretación: Este resultado puede parecer sorprendente al principio, ya que el estrés suele asociarse con consecuencias negativas. Sin embargo, en este caso, parece tener un efecto movilizador, es decir, podría estar funcionando como un factor que impulsa a los trabajadores a responder con mayor esfuerzo, responsabilidad y concentración frente a las exigencias del entorno laboral.

En el contexto institucional evaluado, donde existen presiones constantes, fechas límite y múltiples demandas administrativas, es posible que un cierto nivel de presión motive a los empleados a ser más productivos y eficientes. Esto coincide con la idea de que el estrés, cuando no es excesivo, puede tener un efecto positivo sobre el rendimiento, al generar una mayor disposición para actuar.

No obstante, resulta necesario aclarar que este tipo de estudio no permite establecer vínculos causales. Es decir, no se puede concluir que hay una influencia directa entre el aumento del estrés y una mejora en el rendimiento laboral, sino únicamente que ambos factores presentan una tendencia a incrementarse de manera conjunta. Además, si los niveles de tensión laboral se intensifican o se prolongan sin el manejo adecuado, podrían generar consecuencias negativas tanto en el bienestar integral del personal como en su eficacia profesional a lo largo del tiempo.

En cuanto al objetivo específico 2:

Identificar la relación del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre estrés y Responsabilidades Cumplidas

		<i>ρ (Spearman)</i>	<i>P valor</i>
<i>Estrés</i>	<i>Responsabilidades Cumplidas</i>	.381	< .001

Nota: Para examinar el vínculo entre el estrés y el cumplimiento de responsabilidades, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados mostraron una asociación positiva de magnitud moderada y con un nivel de significancia estadística elevado ($\rho = .381$, $p < .001$), lo que indica que, a que más el estrés, también tiende a aumentar el grado de responsabilidades cumplidas.

Esto sugiere que, en términos generales, un incremento en el nivel de estrés percibido por los colaboradores se asocia con un mayor grado de cumplimiento de sus funciones laborales.

Interpretación: Este hallazgo evidencia una asociación positiva de intensidad moderada, lo cual implica que, en términos generales, a mayor nivel de estrés percibido por los trabajadores, mayor es también el nivel de cumplimiento de sus responsabilidades. Es importante destacar que, aunque el estrés suele concebirse como un factor negativo, en este caso particular parece estar asociado con un mayor desempeño en términos de responsabilidad laboral.

Una posible explicación para este hallazgo es que cierto nivel de estrés puede actuar como un motivador, impulsando a los empleados a cumplir con sus deberes de manera más eficiente o comprometida. Este tipo de resultado podría vincularse con el concepto de "eustrés", entendido como una forma positiva de estrés, el cual puede estimular la productividad y la concentración, en contraposición al distrés, que genera efectos negativos sobre el rendimiento.

En términos prácticos, este resultado sugiere que el estrés no siempre debe interpretarse como un factor exclusivamente perjudicial para el desempeño laboral. No obstante, es fundamental tener en cuenta que niveles elevados de estrés podrían, con el tiempo, producir efectos adversos sobre la salud y el desempeño en el trabajo.

En cuanto al objetivo específico 3:

Identificar la relación del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre estrés y Objetivos Propuestos

		<i>ρ (Spearman)</i>	<i>P valor</i>
<i>Estrés</i>	<i>Objetivos Propuestos</i>	.358	< .001

Nota: Se examinó el vínculo entre el estrés experimentado por los colaboradores y los objetivos propuestos en la Municipalidad Provincial de Chota, utilizando el coeficiente de Spearman. Los análisis evidenciaron un grado de asociación moderado con relevancia estadística ($\rho = .358$, $p < .001$). Este resultado permite inferir que cuando el nivel de estrés se incrementa, también se observa una mayor dedicación hacia el alcance de los objetivos establecidos.

Interpretación: Este resultado sugiere que, dentro del contexto institucional analizado, un mayor nivel de estrés se asocia con un mayor nivel de cumplimiento de metas laborales, lo cual puede interpretarse como un posible efecto movilizador del estrés. Es decir, en niveles moderados, el estrés podría estar funcionando como un factor que estimula el rendimiento o genera mayor concentración y esfuerzo entre los trabajadores, especialmente en entornos donde las exigencias o presiones son constantes.

Sin embargo, es crucial señalar que, aunque la relación sea significativa, la correlación no permite establecer una relación causal directa. Además, un aumento continuo del estrés, sin adecuados mecanismos de contención, podría tener efectos negativos a largo plazo sobre la salud mental, el clima laboral y la sostenibilidad del desempeño. Por tanto, este hallazgo debe ser interpretado con cautela, reconociendo que un nivel de estrés "activador" podría favorecer el desempeño en el corto plazo, pero un estrés crónico o desbordado conlleva riesgos importantes para la salud de los colaboradores.

En síntesis, la investigación muestra la influencia del estrés de forma visible en cómo los trabajadores cumplen con sus metas. Por eso, es importante que las instituciones manejen adecuadamente el estrés laboral y lo incluyan dentro de sus acciones para cuidar y apoyar a su personal.

En cuanto al objetivo general:

Determinar el Impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.

Formulación de la Hipótesis

- Hi: Existe un impacto significativo del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chota, 2024.
- H0: No existe un impacto significativo del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chota, 2024.

Tabla 7

Resumen del modelo de regresión lineal simple entre estrés y desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.505	.255	.252	3.43829

Nota: Esta tabla muestra qué tanto del desempeño laboral puede ser explicado por el

estrés. Esto significa que el 25.5% de los cambios en el desempeño laboral pueden atribuirse al nivel de estrés.

Interpretación: Lo encontrado permite afirmar que la carga emocional de los empleados guarda una relación significativa con su rendimiento profesional y puede contribuir a predecirlo en cierta medida. Es decir, con base en los niveles de estrés, se puede anticipar, en parte, cómo será el rendimiento de los colaboradores. En la Municipalidad Provincial de Chota, los resultados conseguidos indican que cuando los colaboradores enfrentan un nivel moderado de tensión laboral, esto puede servir como un impulso para que se concentren mejor, cumplan sus responsabilidades y se esfuercen más por alcanzar sus objetivos. Este comportamiento es consistente con lo observado previamente en el análisis de correlación.

Sin embargo, cuando el estrés se vuelve excesivo o se extiende en el tiempo, puede mostrar consecuencias negativas, como fatiga, fallos en las tareas o disminución del interés por el trabajo.

Por ello, el análisis revela que la presión laboral es un factor que incide en el desempeño de los colaboradores, aunque no constituye la única influencia. Por lo tanto, es fundamental lograr un balance adecuado, gestionando los niveles de exigencia para evitar efectos adversos y promoviendo un entorno que favorezca tanto la eficiencia como el bienestar emocional del personal.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En esta parte de la investigación se consideran los resultados más relevantes del estudio, con relación con la teoría revisada y los objetivos planteados. Además, se abordan las posibles aplicaciones prácticas y aportes teóricos derivados de los hallazgos obtenidos.

Se identificó una relación directa entre el estrés y el grado de cumplimiento de labores, con un coeficiente de relación de .432 y un valor significativo de $p < .001$. Este hallazgo sugiere que, a mayor nivel de estrés, también se observa un mayor cumplimiento de responsabilidades laborales. Una posible explicación es que el estrés, en niveles moderados, puede generar en los colaboradores una percepción de urgencia y compromiso frente a sus tareas, debido a la presión externa o institucional. Esta interpretación guarda coherencia con el modelo de afrontamiento desarrollado por Lazarus y Folkman (1984), el cual sostiene que los individuos procesan cognitivamente en un entorno de demandas y adoptan estrategias conductuales específicas con el fin de gestionar eficazmente situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes.

De forma semejante, Álvarez y Espinoza (2018) identificaron en su análisis sobre las condiciones psicosociales en una compañía del sector comercial, que una proporción significativa de los colaboradores se encuentra expuesta a extensas jornadas laborales, lo cual incrementa la presión, pero, a la vez, refuerza la necesidad de cumplir con las tareas asignadas. Este tipo de estrés puede ser funcional si los colaboradores cuentan con estrategias adecuadas de afrontamiento y apoyo organizacional.

Sin embargo, es importante matizar estos efectos. Muñoz (2020) advierte que, en una entidad pública de Cajamarca, los niveles de estrés estaban estrechamente vinculados a un bajo desempeño laboral, afectando incluso la vida personal de los trabajadores. Según Muñoz (2020), hay una relación entre el estrés y el rendimiento en el entorno laboral, lo cual implica consecuencias a nivel individual, social y económico. Este contraste

evidencia que, aunque en ciertos contextos el estrés puede actuar como un factor movilizador, cuando es crónico o excede la capacidad adaptativa del individuo, sus efectos se tornan perjudiciales tanto para el trabajador como para la institución.

Respecto al segundo objetivo, los hallazgos evidenciaron asociación positiva y estadísticamente significativa entre el estrés y el grado de cumplimiento de responsabilidades ($\rho = .381$, $p < .001$). Este hallazgo sugiere que, en contextos organizacionales, ciertos niveles de exigencia pueden ser interpretados por los trabajadores como desafíos, lo cual fomenta su compromiso, enfoque y productividad, siempre que estas demandas no superen sus capacidades personales. Según Rojo (2020), los equipos que se encuentran motivados tienden a mostrar un rendimiento considerablemente mayor en torno al 44% y un incremento del compromiso cercano al 27%, lo que indica que una adecuada gestión emocional, incluido el estrés positivo, puede favorecer el cumplimiento de los objetivos en el entorno laboral.

No obstante, el impacto del estrés no siempre es beneficioso. En el estudio realizado por Moreno (2021), se evidenció que tres de cada cuatro colaboradores presentan elevadas cargas emocionales que impactan negativamente en su rendimiento laboral. Asimismo, se reportó que cerca del 46% de ellos tiende a recurrir a ausencias frecuentes o incluso a dejar su empleo como respuesta a esta presión. Estos datos reflejan que, cuando la presión supera los límites personales, el rendimiento laboral disminuye y emergen síntomas como tensión, frustración y baja tolerancia en el entorno de trabajo. De igual forma, La Torre y Obregón (2018) señalaron que “el 80% de los trabajadores experimenta una elevada carga emocional, lo cual repercute directamente en su rendimiento en el trabajo”, lo que refuerza la noción de que una presión excesiva puede tener consecuencias negativas sobre la eficiencia y la productividad del equipo laboral.

Es importante destacar que el estrés es un fenómeno natural y, en ciertos niveles, puede ser funcional. Sin embargo, cuando se convierte en un estado permanente o descontrolado, que se presenta un desafío significativo para la sociedad y la salud. De hecho, es considerado como una enfermedad moderna por sus manifestaciones tanto físicas como psicológicas, generando secuelas en su bienestar emocional, sus vínculos sociales y su rendimiento laboral, que pueden manifestarse tanto en el presente como en el futuro.

En lo que concierne al tercer objetivo de la investigación, el análisis de correlación de Spearman arrojó la asociación positiva y estadísticamente significativa entre la variable estrés y los objetivos propuestos ($\rho = .358, p < .001$), lo que sugiere que el incremento en la percepción de estrés se vincula con una mayor orientación al logro de objetivos. Este resultado indica que, en ciertos contextos, el estrés puede actuar como un factor movilizador que impulsa a los trabajadores a alcanzar sus metas laborales, siempre que sea manejado de manera adecuada y no se transforme en un agente desbordante o patológico. Este resultado puede explicarse desde el enfoque motivacional propuesto por Vroom (1964), quien señala que las personas se esfuerzan más cuando creen que su desempeño les ayudará a conseguir lo que consideran valioso. En este sentido, si los colaboradores perciben que sus esfuerzos bajo condiciones de presión serán reconocidos o recompensados, existiendo una alta probabilidad de que incrementen su nivel de compromiso con el alcance de los objetivos organizacionales.

Del mismo modo, este resultado puede interpretarse a partir del enfoque de la Teoría de la Motivación Humana desarrollada por Abraham Maslow (1943), quien planteó una estructura jerárquica de necesidades, que abarca desde aquellas esenciales para la supervivencia, como las fisiológicas y de seguridad, hasta otras de orden superior, como la autorrealización. En el contexto institucional, los colaboradores que han satisfecho

sus necesidades básicas tienden a concentrarse en niveles más altos de la pirámide, como el reconocimiento, el logro y el sentido de pertenencia. Es decir, cuando los trabajadores se sienten motivados, valorados y seguros en su entorno laboral, están más dispuestos a asumir retos, incluso en situaciones de estrés, con tal de alcanzar objetivos que refuercen su autoestima y su rol dentro de la organización.

Desde esta perspectiva, el estrés no necesariamente se presenta como una amenaza, sino como una oportunidad para fortalecer la resiliencia individual y colectiva, siempre que se mantenga dentro de niveles tolerables y que la organización proporcione condiciones adecuadas para su gestión. Por ello, las instituciones públicas y privadas deben considerar el diseño de estrategias organizacionales que contemplen tanto incentivos salariales como mecanismos de motivación intrínseca y extrínseca, a fin de fomentar el cumplimiento de metas sin comprometer la salud mental del personal.

En este sentido, es fundamental reconocer que el estrés puede tener una doble cara: por un lado, puede activar recursos internos como la atención, la energía y la concentración para lograr resultados en el corto plazo; pero, por otro lado, si no se regula adecuadamente, puede generar fatiga, frustración y desmotivación. Por ello, resulta fundamental promover un entorno laboral saludable, que incluya el reconocimiento al desempeño, así como estrategias orientadas al bienestar emocional y psicológico del personal.

Finalmente, este resultado también puede interpretarse como un reflejo del compromiso institucional que algunos trabajadores desarrollan ante situaciones desafiantes. En contextos donde se perciben metas claras, sistemas de recompensa efectivos y liderazgo orientado al logro, el estrés puede transformarse en un catalizador del rendimiento, en lugar de una barrera para el mismo. Por tanto, el vínculo entre estrés y logro de objetivos

no debe analizarse únicamente desde una óptica patológica, sino también desde su potencial funcional dentro del entorno laboral.

En función del objetivo general establecido, se evidenció que el estrés tiene una incidencia significativa sobre el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota. El resultado indica que el estrés no precisamente representa un elemento negativo, sino que, en niveles moderados y gestionables, puede desempeñar un papel facilitador en el cumplimiento de las funciones laborales. Esta idea es respaldada por Selye (1976), quien introdujo el concepto de *eustrés*, definido como una forma positiva de estrés que puede motivar y potenciar el rendimiento de los individuos frente a las demandas del entorno.

Desde esta perspectiva, en el contexto institucional analizado, el estrés puede estar operando como un mecanismo de activación que moviliza recursos personales —como la atención, el compromiso y la eficiencia— necesarios para enfrentar las exigencias laborales. Lo expuesto guarda coherencia con el enfoque propuesto por la (OMS, 2020), el cual sostiene que el entorno laboral puede generar reacciones físicas y emocionales cuando las exigencias laborales superan lo que una persona puede manejar, poniendo en riesgo su estabilidad personal. No obstante, si estas exigencias se perciben como retos alcanzables, pueden funcionar como un estímulo positivo que favorece el cumplimiento de funciones y metas laborales.

No obstante, conviene destacar que el efecto del estrés sobre el rendimiento laboral no se manifiesta de igual forma en todos los colaboradores, ni permanece constante en el tiempo. Según Del Hoyo (2018), esta condición implica un conjunto complejo de reacciones fisiológicas, emocionales y conductuales que emergen como respuesta del individuo ante demandas internas o externas. Cuando estas exigencias superan la

capacidad de afrontamiento personal, el estrés puede convertirse en un elemento perjudicial tanto para la eficiencia laboral como para la salud global del colaborador.

En esa misma línea, Arteaga y Rojas (2021) identificaron que un 65.38% de los trabajadores evaluados experimentaban niveles elevados de sobrecarga laboral, lo cual afectaba directamente su rendimiento. Los autores señalaron que “el 65.38% de los trabajadores están siendo sobrepasados en sus capacidades, lo cual influye en el desarrollo de estrés”, evidenciando que cuando los requerimientos sobrepasan los recursos personales del colaborador, el desempeño laboral disminuye significativamente.

Por lo tanto, aunque el estrés puede tener un componente activador que favorezca el rendimiento, también existe un umbral a partir del cual sus efectos se tornan perjudiciales. De este modo, se reafirma la importancia de que las instituciones desarrollen políticas de gestión del estrés, que contemplen medidas preventivas, acciones orientadas al cuidado de la salud mental, una asignación balanceada de las tareas laborales y el desarrollo de habilidades emocionales en los colaboradores. Sólo así se podrá aprovechar el lado funcional del estrés sin poner en riesgo el bienestar del colaborador ni los objetivos organizacionales.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se identifican varios aspectos relevantes que considerar en los resultados.

Se optó por un diseño transversal para la presente investigación, es decir, se realizó en un único momento del tiempo. El diseño aplicado no permite identificar cambios o tendencias relacionadas con el estrés y el rendimiento laboral a través del tiempo. En consecuencia, no se puede establecer causalidad, sino únicamente correlaciones entre las variables analizadas.

Otro aspecto importante es que la muestra fue localizada. La población investigada se limitó exclusivamente por colaboradores de entidad a investigar en el presente estudio, lo cual restringe la generalización de los resultados a otras instituciones públicas o privadas. Esto se debe a que el entorno organizacional, la cultura institucional y los factores sociales pueden variar significativamente entre diferentes contextos.

Además, se utilizó la técnica del autorreporte mediante cuestionarios autoadministrados para la recolección de datos. Esto puede generar un sesgo de deseabilidad social, ya que se encuentra la posibilidad de que los participantes proporcionaran respuestas influenciadas por el deseo de proyectar una imagen socialmente aceptable, en lugar de reflejar con total veracidad su experiencia real, especialmente en preguntas relacionadas con su desempeño laboral o percepción del estrés.

Por último, la investigación no incluyó variables moderadoras o mediadoras que pudieran influir en el estrés y el desempeño. Factores como tipo de liderazgo, la carga laboral real, el clima organizacional o los estilos de afrontamiento personal no fueron considerados, a pesar de que podrían tener un efecto significativo sobre dicha relación.

Las implicancias prácticas del estudio señalan que el estrés, en niveles moderados, puede actuar como un factor movilizador en el desempeño laboral. Por ello, se sugiere a las autoridades de la entidad del estudio implementar estrategias de gestión de estrés, tales como talleres de manejo emocional, pausas activas y programas de bienestar laboral. Asimismo, se evidencia la necesidad de establecer políticas que equilibren la carga laboral con el reconocimiento, con el fin de evitar que el estrés se transforme en una amenaza crónica para el rendimiento.

Desde una perspectiva teórica, el estudio respalda parcialmente teorías como la del estrés y la teoría de Vroom (1964), al demostrar que cierto nivel de presión puede motivar el cumplimiento de objetivos. Además, aporta evidencia empírica contextualizada al ámbito

público local, específicamente en Cajamarca, Perú, lo cual enriquece la literatura nacional sobre estrés laboral, que usualmente se basa en estudios realizados en contextos urbanos o privados.

Desde del lugar de vista metodológico, la investigación confirma que el uso de instrumentos validados, como los cuestionarios de Maslach y Koopmans, puede adaptarse con éxito a contextos institucionales peruanos. Esto abre la posibilidad de replicar el estudio en otras municipalidades o entidades del Estado, fortaleciendo así la validez externa de futuras investigaciones.

Finalmente, las implicancias sociales indican que abordar el estrés potencia el desempeño de la organización y promueve el bienestar global de los colaboradores, reduciendo problemas de salud mental, ausentismo y desmotivación. Los resultados permiten visibilizar una problemática creciente en la gestión pública y estimulan el desarrollo de políticas laborales más humanas y sostenibles.

En términos generales, los hallazgos del estudio revelan que el estrés asume un impacto significativo sobre el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización, explicando el 25.5% de la variabilidad observada en su rendimiento. Este hallazgo demuestra que el estrés no solo está presente en el entorno institucional, sino que incide de forma directa y cuantificable en la eficiencia y productividad de los trabajadores. A diferencia de la visión tradicional que lo asocia exclusivamente con efectos negativos, los resultados sugieren que, en niveles moderados, el estrés puede actuar como un factor movilizador, incentivando a los colaboradores a asumir sus responsabilidades con mayor compromiso, enfoque y eficacia.

Sin embargo, este efecto positivo es frágil y puede revertirse cuando el estrés se intensifica o se extiende en el tiempo, provocando efectos perjudiciales tanto para la salud del trabajador como para el clima organizacional. En ese sentido, resalta la importancia

de una correcta gestión del estrés en el entorno laboral, promoviendo estrategias preventivas que permitan aprovechar sus efectos positivos sin comprometer el bienestar del personal.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que hay una correlación positiva de magnitud moderada y estadísticamente significativa con el estrés y el grado de cumplimiento de labores entre los colaboradores.

Este resultado sugiere que cierto grado de presión puede actuar como un estímulo que potencia el esfuerzo y la productividad cotidiana, especialmente en contextos laborales con altas exigencias administrativas. En niveles controlados, el estrés parecería desempeñar un papel funcional en el desempeño, al activar mecanismos de respuesta orientados al logro de objetivos. El análisis muestra que los colaboradores, al enfrentar niveles moderados de estrés, tienden a canalizar dicha presión hacia el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades, posiblemente influenciados por el sentido de responsabilidad institucional, la necesidad de alcanzar metas o el temor a consecuencias negativas. No obstante, se advierte que la exposición prolongada a estas condiciones, sin una adecuada gestión, puede derivar en agotamiento, disminución del rendimiento y riesgos psicosociales. Por ello, se recomienda establecer mecanismos de monitoreo y apoyo que aseguren un equilibrio saludable entre exigencia laboral y bienestar del trabajador.

Para el segundo objetivo específico, los hallazgos evidencian una relación significativa del estrés y el cumplimiento de responsabilidades laborales, lo que permite afirmar que, ante condiciones de presión, los trabajadores tienden a mantener o incluso reforzar su compromiso con las tareas asignadas. Este hallazgo sugiere que el estrés, en niveles manejables, puede impulsar la responsabilidad individual frente a las demandas institucionales. Esta dinámica observada indica que, en el contexto de entidad del estudio,

el estrés no solo se manifiesta como una respuesta negativa, sino también como un mecanismo activador del sentido del deber, promoviendo el cumplimiento eficaz de las responsabilidades laborales siempre que no se excedan los umbrales personales de tolerancia.

Finalmente, con relación al tercer objetivo específico, se evidenció una asociación directa de intensidad moderada y con significancia estadística entre el estrés percibido y el grado de cumplimiento de metas laborales. Esto indica que los colaboradores, al enfrentar presión orientada a resultados, tienden a incrementar su esfuerzo y focalización en el logro de metas institucionales. Este comportamiento sugiere que, bajo determinadas condiciones, el estrés puede actuar como un factor impulsor del rendimiento. Sin embargo, a pesar de los beneficios observados a corto plazo, es fundamental tener en cuenta que niveles elevados o sostenidos de estrés pueden transformar este estímulo positivo en una amenaza para el desempeño laboral. Por ello, se recomienda implementar mecanismos institucionales de control del estrés y apoyo psicosocial que permitan equilibrar el alcance de los objetivos está estrechamente vinculado al estado emocional y al bienestar psicológico del personal.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabrie1_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf
- Alarcón, M. (2023). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en personal administrativo en una institución de salud pública, dirección subregional de Cajamarca*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126663>
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2), 50–84.
<https://www.researchgate.net/publication/336128006>
- Amaya, I., Manchego, M., Otoralá, H., & Ramírez, N. (2021). El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional. *Revista Poliantea*.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea>
- Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina*, 4(2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 16(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arteaga, M., & Rojas, J. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1–16.
<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

- Bautista, C., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 7(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernadette, M. (2021). *Estrés laboral y conductas de abandono laboral en trabajadores de Lima Norte, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64260>
- Buitrago-Orjuela, L. Á., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cajal, A. (2021, enero 21). Los 7 principales enfoques teóricos de la Administración. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/principales-enfoques-teoricos-administracion/>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 687–732).
- Carrero, E. (2023, junio 9). Cuestionario como instrumento de recolección de datos en tesis. *TodoSobreTesis*. <https://todosobretesis.com/cuestionario-como-instrumento-de-recoleccion-de-datos-en-tesis/>
- Castañeda, L. (2014). *Impacto de la calidad de vida laboral sobre la calidad del desempeño de los asesores en las áreas de la línea fiduciaria y cámara de comercio de Teleperformance Colombia*.

<http://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/709/1/CD2605.pdf>

f

Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional arzobispo Loayza.*

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2513/Chang_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Administración - Bases teóricas - MARCO TEÓRICO. (s. f.).

<https://1library.co/article/administraci%C3%B3n-bases-te%C3%B3ricas-marco-te%C3%B3rico.yng3kr1z>

Dávila, X. (2014). *Factores internos que influyen en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.*

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3488/1/UDLA-EC-TPO-2014-05%28S%29.pdf>

Díaz, E., & Chavarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2). <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>

Egoavil, J., & Mamani, M. (2013). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de H&V asociados.*

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2403875>

Ganga, F., & Villacís, H. (s. f.). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Investigación y Negocios*, 11(2).

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005&lang=es

Guerra, M. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Diteca S.A.*
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13383/1/TESIS%202013%20-%20MA.%20DEL%20PILAR%20GUERRA%20-%20PSIC.%20IND.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s. f.). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias.
<https://www.academia.edu/38217933>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Revista ICEA*, 8(15).
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Fundamentos de la investigación del comportamiento (4.^a ed.). McGraw-Hill.

Latorre, S., & Obregón, E. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28664>

Linares, B., & Tarazona, B. (2021, abril 26). Desempeño laboral en asesores telefónicos de call center: Una revisión sistemática de la literatura científica, de los últimos 10 años. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27358>

López, P. (s. f.). Población muestra y muestreo. *Revista de Psicología Científica*, 9(8).

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mariva. (2020). *Psicología y Mente - Encuentra psicólogos cerca de ti*.

<https://psicologiaymente.com/autores/mariva-psicologos>

Martínez, J. (2023, noviembre 8). Cumplir con los objetivos propuestos. *Liderazgo y*

Mercadeo. [https://liderazgoymercadeo.com/cumplir-con-los-objetivos-](https://liderazgoymercadeo.com/cumplir-con-los-objetivos-propuestos/nin)

[propuestos/nin](https://liderazgoymercadeo.com/cumplir-con-los-objetivos-propuestos/nin)

Montseny, F. (2023, enero 13). Orientaciones teóricas sobre el estrés. *Kibbutz Psicología*.

<https://kibbutzpsicologia.com/orientaciones-teoricas-sobre-el-estres/>

Moreno, B. (2021). *Estrés laboral y conductas de abandono laboral en trabajadores de*

Lima Norte, 2020.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64260/Moreno_CBR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Muñoz, L. (2020). *Nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la*

coordinación de recursos humanos en una entidad pública en la región de

Cajamarca, 2020.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26222/mu%C3%B1oz%20velasquez%20luz%20herlinda.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Ninamango, M. (2020, junio 22). Construcción de un marco analítico de la gestión de

responsabilidad social corporativa del sector bancario del Perú en el ámbito

social. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/16466>

- Parra, A. (2023, junio 16). ¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla? *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>
- Pasqualini, C. D. (s. f.). La investigación básica según Hans Selye. *Medicina (Buenos Aires)*, 67(6). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0025-76802007000600019&script=sci_arttext
- Pedraza, E. (s. f.). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista Ciencias de la Salud*, 10(3). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez, E. (2014). *El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio e Integración*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3713/1/T-UC-0007-112.pdf>
- Terry, M. (2022). Desempeño laboral y factores asociados: Una revisión sistemática. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91980>
- Vista del estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. (s. f.). *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 24(61). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024"							
VARIABLES	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA INSTRUMENTO
VARIABLE 1: ESTRÉS	Según Buitrago-Orjuela et al (2021) El estrés es una enfermedad peligrosa que altera a las personas psicológicamente, sobrepasando de esta manera los recursos personales y de trabajo, considerándolo un problema de tipo social y económico.	El estrés se considera una enfermedad, que provoca alteraciones psicológicas en las personas, sobrepasando recursos personales y laborales, y se considera un tipo de problema social y económico. (Buitrago-Orjuela et al., 2021)	Alteraciones Psicológicas	Cambios de humor Insatisfacción Aislamiento social	1 2 3	Likert	Encuesta/Cuestionario
			Recursos personales y de trabajo	Nivel de compromiso Nivel de satisfacción	4 5		
			Problema social y económico	Tazas de abandono Asistencia laboral	6 7		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral es el esfuerzo individual que depende de las condiciones individuales de la persona y la persecución del papel se desempeñará. El desempeño se verá reflejado con el cumplimiento de las labores de los objetivos propuestos en un periodo considerado de tiempo, por ende, se darán por cumplidas las responsabilidades del colaborador.	El desempeño se refiere a el reflejo del cumplimiento de labores en base a los objetivos propuestos por la organización y que se dirige a los colaboradores en un determinado tiempo, de esta manera poder cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y eficiente (Chiavenato, 2009)	Cumplimiento de labores	Alta productividad	8 9	Likert	Encuesta/Cuestionario
			Responsabilidades cumplida	Satisfacción laboral Eficiencia en la organización	10 11		
			Objetivos propuestos	Avance de la organización Aumento de demanda	12 13		

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 2. Matriz de consistencia

TITULO: “IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024”				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el Impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el Impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe un impacto significativo del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Chota, 2024.</p>	<p>VARIABLE 1: Estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Básica • Nivel: Correlacional • Enfoque: Cuantitativo • Diseño y corte: No experimental, Transversal • Población: Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota • Muestra: 231 Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota • Técnicas: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario
<p>Problemas Secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la municipalidad Provincial de Chota.</p> <p>Identificar la relación del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.</p> <p>Identificar la relación del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad de Chota.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi: Existe una relación significativa del estrés y el cumplimiento de labores de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa del estrés y las responsabilidades cumplidas de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa del estrés y los objetivos propuestos de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.</p>	<p>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</p>	

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 3. Instrumento de medición

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

A continuación, se presenta una serie de Ítems relacionados a las alteraciones psicológicas, recursos personales y de trabajo, problemas sociales y económicos, cumplimiento de labores, responsabilidades cumplidas y objetivos propuestos con el propósito de conocer si el estrés se presenta en el centro de trabajo y si este afecta en el desempeño de los colaboradores. Indique el grado de acuerdo con cada uno de la siguiente escala:

Escala de Likert

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

V.	DIM.	Nº	INDICADOR	ÍTEMS	1	2	3	4	5
ESTRÉS	Alteraciones Psicológicas	1	Cambios de Humor	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
		2	Insatisfacción	Siento que mi trabajo me está desgastando					
		3	Aislamiento social	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
	Recursos personales y de trabajo	4	Nivel de Compromiso	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
		5	Nivel de satisfacción	Siento que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
	Problemas sociales y económicos	6	Taza de abandono	Siento que trabajar en contacto directamente con la gente me cansa					
		7	Asistencia laboral	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable en mi trabajo					
DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de Labores	8	Alta Productividad	Me hice cargo de las tareas complejas cuando estas estuvieron disponibles					
		9		Me las arregle para planear mi trabajo, de manera que esté terminado a tiempo					
	Responsabilidad es cumplidas	10	Satisfacción laboral	Tomé responsabilidades adicionales					
		11	Eficiencia en la organización	Participo activamente en las reuniones de trabajo					
	Objetivos propuestos	12	Avance de la organización	Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas					
		13	Aumento de demanda	Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo					

Fuente: Elaboración propia, basada en los instrumentos (cuestionario) de Maslach (1986), Koopmans (2014).

Anexo 4. Validación de Instrumento por expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	“IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024”
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Vásquez Díaz, Liliana Elizabeth
Grado Académico	Magister

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

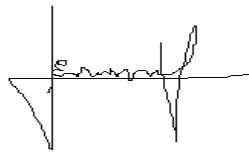
Título de la investigación:	“IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024”
Apellidos y nombres del experto:	Vicuña Villacorta Jessica Ericka
Grado Académico	Mg. En Docencia Universitaria

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	“IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2024”
Apellidos y nombres del experto:	Oblitas Jaeger Luis Eduardo
Grado Académico	Magister

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:

