

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

“Estrés laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023”

Línea de Investigación:
Relaciones Humanas Laborales

Autor:
Eliojunior Neyra Mendoza

Jurado Evaluador:

Presidente : Garcia Crisanto, Alex
Secretario : Zapata Chau, Jorge
Vocal : Peña Pazos, Gladys

Asesor:
Sanchez Pacheco, Luis Alberto
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

PIURA - PERÚ
2024

Fecha de sustentación: 2024 / 07/ 19

Estrés laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

Luis Alberto Sánchez Pacheco

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

Declaración de Originalidad

Yo, Sánchez Pacheco, Luis Alberto, docente del Programa de Estudio de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada Estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023, autor Neyra Mendoza Eliojunior, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 08%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (16/07/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Piura, 16 de julio del 2024



.....
Luis Alberto Sánchez Pacheco

Codigo Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>



.....
Neyra Mendoza Eliojunior

DNI N° : 72447816

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Neyra Mendoza Eliojunior

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres ya que sin ellos nada de esto seria posible. También a mi hermana ya que ella ha sido otro motor y motivo para llegar a este gran logro de mi vida académica, siendo un paso más para el desarrollo profesional.

Neyra Mendoza Eliojunior

AGRADECIMIENTO

Primero, agradecerle a Dios y a mis padres por haber confiado en mi y haberme apoyado en todo este camino.

Segundo, agradecerle a mi familia porque de ellos he aprendido que todo sacrificio tiene su recompensa.

Por último, agradecerle a mi profesor Sánchez Pacheco quien ha sido mi guía en este trabajo, por su paciencia, dedicación y conocimientos.

El autor

RESUMEN

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita en 2023. La metodología empleada fue no experimental, de tipo transversal y correlacional, abarcando una población de 338 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 180. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta principal. Se utilizaron métodos de análisis descriptivo e inferencial para interpretar los datos recabados. Los resultados mostraron que el 71.7% de los encuestados manifestaron un nivel medio de estrés laboral, y un 67.8% se autoevaluaron con un desempeño medio. Se constató una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, con un valor de chi cuadrado de 9.025. En conclusión, se confirmó una relación significativa, respaldada por un p-valor de 0.011, lo que indicó que una mejor gestión del estrés laboral se asociaba con un mejor desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, competencias, relaciones.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and the performance of employees of the Provincial Municipality of Paita in 2023. The methodology used was non-experimental, cross-sectional and correlational, covering a population of 338 employees, from which a sample of 180 was selected. Data collection was done through a survey, using a questionnaire as the main tool. Descriptive and inferential analysis methods were used to interpret the data collected. The results showed that 71.7% of the respondents reported a medium level of work stress, and 67.8% rated themselves as having a medium performance. A significant correlation was found between job stress and employee performance, with a chi-square value of 9.025. In conclusion, a significant relationship was confirmed, supported by a p-value of 0.011, indicating that better job stress management was associated with better employee performance.

Keywords: Work stress, performance, competencies, relationships.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Formulación del Problema	13
1.1.1. Realidad problemática	13
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local.....	21
2.2. Marco teórico	23
2.2.1. Estrés laboral	23
2.2.1.1. Teorías	23
2.2.1.2. Conceptos del estrés laboral	23
2.2.1.3. Causas del estrés laboral	24
2.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral.....	25
2.2.1.5. Fases del estrés laboral	25
2.2.1.6. Tipos de estrés laboral	26
2.2.1.7. Dimensiones e indicadores del estrés laboral	26
2.2.2. Desempeño laboral	29
2.2.2.1. Teorías	29
2.2.2.2. Conceptos del desempeño laboral	29
2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.....	30
2.2.2.4. Características del desempeño laboral	31

2.2.2.5.	Clasificación del desempeño laboral	31
2.2.2.6.	Dimensiones e indicadores del desempeño laboral	32
2.3.	Marco conceptual	35
2.4.	Hipótesis	36
2.5.	Variables	37
2.5.1.	Operacionalización de variables	37
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	38
3.1.	Material	38
3.1.1.	Población	38
3.1.2.	Marco muestral	38
3.1.3.	Unidad de análisis	38
3.1.4.	Muestra.....	38
3.2.	Métodos	39
3.2.1.	Diseño de contrastación	39
3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos	40
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos.....	41
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
4.1.	Presentación de resultados	42
4.1.1.	Resultados descriptivos	42
4.1.2.	Prueba de hipótesis	48
4.2.	Discusión de resultados	49
	CONCLUSIONES	54
	RECOMENDACIONES	55
	REFERENCIAS	56
	ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	37
Tabla 2 Relación del estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	43
Tabla 3 Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	44
Tabla 4 Nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	45
Tabla 5 Relación de estresores del ambiente físico con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	46
Tabla 6 Relación de estresores de las actividades con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	46
Tabla 7 Relación de estresores de la institución con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	47
Tabla 8 Relación de las relaciones sociales en el trabajo con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita.....	43
Figura 2 Estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	44
Figura 3 Desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

A nivel global, diversas organizaciones públicas implementan estrategias para prevenir y gestionar el estrés laboral entre sus empleados. Estas estrategias buscan fomentar un entorno laboral saludable, donde los colaboradores se sientan valorados y respetados. Además, se proporciona a los trabajadores recursos y apoyo necesarios para manejar el estrés de manera efectiva, lo que contribuye a mejorar su bienestar y desempeño en el trabajo (Wong, 2019).

Por lo tanto, el estrés laboral se define como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para satisfacerlas. Las principales causas del estrés laboral incluyen las características del entorno laboral, la posición del empleado dentro de la organización, las oportunidades de ascenso, los factores organizativos y los conflictos entre la vida familiar y el trabajo (Chuco, 2021).

Además, el desempeño de los colaboradores facilita la implementación de estrategias, planes y métodos para resolver conflictos. Esto es crucial para el desarrollo de la organización, permitiendo que los individuos sientan un alto grado de aceptación y compromiso con sus responsabilidades y funciones (Mestas et al., 2021).

Por consiguiente, el estrés laboral es relevante debido a las exigencias y responsabilidades que conlleva trabajar en el ámbito estatal. Las personas que laboran en entidades públicas se enfrentan a diversos retos, como largas jornadas laborales, plazos ajustados, exigencias de rendición de cuentas y la presión de producir resultados de alta calidad (Valle y Larzabal, 2022). Además, muchos empleados del sector público también poseen cargos familiares, como el cuidado de los hijos, ancianos y familiares enfermos. Esto puede generar mayores niveles de estrés, ya que los empleados deben equilibrar sus responsabilidades. No obstante, este tipo de estrés está diferenciado por sexos, puesto que diversos estudios han revelado que las mujeres experimentan más estrés que los hombres (Gallach et al., 2020).

A nivel internacional, en Argentina se evidenciaron diferencias significativas entre hombres y mujeres al realizar tareas relacionadas tanto con el trabajo remunerado como con el trabajo doméstico-familiar. Los datos muestran que un alto porcentaje de mujeres (77,3%) presenta un nivel alto de exposición a estas tareas, mientras que el porcentaje más alto entre los hombres (42,9%) se encuentra en el nivel bajo. Esto sugiere que los hombres perciben mayor apoyo social y estima, lo que contribuye a una mejor salud (Sorbara et al., 2021).

Asimismo, Rodríguez et al. (2021), revelaron en México que, durante el periodo de aislamiento social por COVID-19, se observaron niveles preocupantes de ansiedad y estrés entre las mujeres trabajadoras. De las encuestadas, 18 mujeres sufren de depresión de gravedad mínima, 10 padecen una depresión leve, 3 presentan una depresión moderada y 2 enfrentan una depresión grave. Además, 16 mujeres padecen ansiedad leve, 12 experimentan ansiedad moderada y 5 tienen ansiedad grave. Aunque la mayoría de las mujeres muestran un riesgo bajo de estrés laboral relacionado con psicopatología, 6 mujeres presentan un riesgo alto. Esta situación resalta la necesidad de abordar los factores de estrés y ansiedad en el entorno laboral, especialmente en tiempos de crisis.

Por consiguiente, Hernández y Ibarra (2020) señalaron en su estudio que los colaboradores, cuando están estresados, tienen dificultades para concentrarse en sus tareas. El estrés también puede afectar la salud física, causando dolores de cabeza, problemas digestivos, dolor muscular, entre otros. Por lo tanto, es relevante que las organizaciones adopten medidas para identificar y abordar las causas específicas de estrés en su lugar de trabajo.

En Perú, algunas entidades públicas han pasado por alto la importancia de la gestión del estrés para su fuerza laboral. Esto podría deberse a la insuficiencia de recursos, la falta de conocimientos y formación, o una cultura organizativa que no prioriza la salud mental y el bienestar. Estudios realizados muestran que el 30% de la población de Lima y Callao experimenta altos niveles de estrés por razones económicas, de salud, laborales, de estudio, familiares o sociales. Los reportes indican que las mujeres tienen un mayor índice de estrés (63%) en comparación con los varones (52%) (Ministerio de Salud, 2021). En

consecuencia, el estrés dentro de las familias de las entidades públicas afecta significativamente el rendimiento laboral y la productividad de los colaboradores (Millones y Gonzales, 2021).

Asimismo, el interés por el estrés se ha incrementado notablemente, convirtiéndose en un problema significativo para la salud. Las familias atraviesan períodos de equilibrio y desequilibrio, adaptándose para restablecer su funcionamiento. Sin embargo, el estrés influye negativamente en el rendimiento laboral, afectando lo que el trabajador hace, produce y entrega (Acebo y Samada, 2020).

En la provincia de Paita – Piura, se encuentran diversas municipalidades encargadas de garantizar el bienestar y crecimiento de sus respectivos distritos. Entre ellas se mencionan los gobiernos locales de Amotape, El Arenal, Colán, La Huaca, Tamarindo y Vichayal. No obstante, estas municipalidades pueden verse afectadas en su desempeño por diversos factores, entre ellos el estrés laboral, ya que este puede ser un aspecto crucial en la eficacia del trabajo y en la calidad del servicio que se proporciona a la comunidad. Si los trabajadores municipales están experimentando estrés laboral, pueden tener dificultades para concentrarse en sus tareas y tomar decisiones importantes.

Por otro lado, el estudio se centra en la Municipalidad Provincial de Paita, que tiene como propósito garantizar el bienestar y desarrollo de su jurisdicción a través de la administración de los servicios estatales, la promoción de la inversión y el desarrollo de proyectos que favorezcan al crecimiento y avance de la provincia. En cuanto a la cantidad de trabajadores, cuenta con 338 personas en planilla. Se sabe que es una entidad con un gran número de empleados, ya que tiene múltiples áreas y departamentos que se encargan de diferentes aspectos de la gestión municipal.

Esta institución no es ajena a esta situación, pues debido a la falta de políticas para armonizar la actividad laboral con la familiar, los colaboradores se sienten abrumados y estresados. La carencia de comunicación y respaldo de la dirección hace que los trabajadores se sientan aislados y desconfiados. Asimismo, la sobrecarga de trabajo les impide terminar con sus actividades diarias, lo que en ocasiones lleva a afectar la productividad y el desempeño

laboral. Del mismo modo, existen conflictos y tensiones interpersonales, lo que afecta negativamente el ambiente de trabajo. Además, las preocupaciones y problemas familiares generan distracción en los trabajadores, reduciendo su capacidad para cumplir con los plazos y metas laborales.

Por lo tanto, aunque la provincia de Paita cuenta con diversas municipalidades que trabajan incansablemente por el bienestar de sus respectivas comunidades, es fundamental que se tomen medidas para mitigar los efectos del estrés y garantizar que los trabajadores municipales puedan ejercer sus operaciones de manera eficiente. Es importante que la Municipalidad identifique y aborde estas deficiencias para asegurar un ambiente laboral saludable y productivo para sus trabajadores.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023?

1.2. Justificación

- Teórica:

Desde una perspectiva teórica, el estudio dentro de una municipalidad fue importante porque permitió conocer mejor los elementos que contribuyen al estrés en el entorno laboral y cómo este afectaba el potencial de los empleados para la ejecución oportuna de sus actividades. Se recopiló información sobre las variables, teniendo en cuenta, teorías científicas como; la Teoría del Ajuste Persona-Entorno de Trabajo sugiere que el estrés laboral surge de un desajuste entre las características individuales de los empleados y las demandas del entorno laboral, con un ajuste óptimo ocurriendo cuando hay armonía entre ambos (Medina, 2019). Además, la teoría de las Demandas y Recursos Laborales, explica cómo las demandas y recursos laborales afectan el rendimiento y bienestar de los empleados, abordando tanto el agotamiento como el compromiso, estas permitirán establecer diferentes perspectivas sobre cómo el estrés en el área laboral repercute en el desempeño (Bakker et al., 2023). También, el estudio tomó en cuenta componentes, características e importancia, identificando un conjunto de elementos que podían repercutir en el estrés en el

entorno laboral. De esa manera, el estudio contribuyó al incremento del conocimiento científico.

- Práctica:

A nivel práctico, Fernández (2020) señala que este aspecto genera aportes prácticos directos o indirectos relacionados con la problemática real estudiada. Por lo tanto, ayudó a comprender y conocer si los empleados estaban expuestos a situaciones de estrés relacionadas con su ocupación, así como su contexto personal y familiar. Los resultados obtenidos podrían ser útiles para diseñar medidas y programas de prevención y gestión del estrés laboral. Además, contribuyen a incrementar la calidad de vida de los empleados y su bienestar emocional, lo que a su vez podría aumentar su satisfacción laboral y mejorar su desempeño.

- Metodológica:

Una justificación metodológica en el contexto de una investigación explica las razones detrás de la selección de los métodos, procedimientos, instrumentos y constructos que se utilizan (Valenzuela, 2020). El estudio siguió una metodología de tipo básica, no experimental, transversal y correlacional; y se recopilaron datos cuantitativos. Además, se utilizaron técnicas e instrumentos, como cuestionarios, que permitieron el análisis estadístico adecuado para analizar los datos y obtener resultados precisos y significativos. Para ello, se diseñaron instrumentos válidos y confiables, los cuales podrán ser utilizados por otros investigadores que aborden problemas similares a la investigación.

- Social:

La justificación social se centra en el valor y la relevancia del proyecto para la sociedad en un contexto particular (Hinojosa, 2022). Por ello el estudio impulsó la oportuna calidad de vida de los colaboradores; contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios que la municipalidad ofrece a la comunidad. Asimismo, las entidades públicas lograron conocer las deficiencias que existen en relación con las variables, lo que ayudó a desarrollar políticas y programas

que apoyarán a los empleados en la gestión del estrés laboral; al mismo tiempo fomentando un entorno de trabajo saludable y productivo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.
- Evaluar el nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.
- Medir la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Por su parte, Velásquez (2022), en su investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020”. Presentó como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, constituido por una muestra de 25 promotores quienes participaron en la ejecución de la encuesta que sirvió como instrumento de evaluación. El autor de la investigación concluyó que el 58% de los colaboradores presentaron repercusiones psicológicas de estrés con un índice bajo; mientras que el 24% tuvo un índice medio y el 18% alto; esto significa la relación relevante entre las variables de estudio, por ende, indica que el estrés afecta la productividad laboral; en vista que reduce la realización de compromisos e incrementa el ausentismo en área de trabajo.

También, Amaya et al. (2021), en su estudio “El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional”, tuvieron como objetivo conocer la repercusión existente entre el estrés y el desempeño laboral. El método fue de tipo cualitativo- descriptivo, no experimental. Los elementos muestrales estuvieron conformados por 21 fuentes teóricas. La técnica empleada fue el análisis documental. Concluyeron que la presión laboral influye en el rendimiento laboral; puesto que los colaboradores se muestran altamente preocupados por la carga de tareas y horarios extensos que afecta en el desarrollo de su desempeño laboral. El estudio demostró por medio de las revisiones teóricas que el agotamiento del trabajo se vincula directamente con el rendimiento del colaborador, debido a que los estudios demostraron que los colaboradores son afectados de forma negativa ante la carga laboral; más aún cuando la retribución monetaria no compensa dicha jornada, ocasionando desánimos en el funcionario.

Asimismo, Rojas y Arteaga (2021), en su investigación titulada “Estrés y desempeño laborales en Avicarnes de Venezuela, C.A”; plantearon como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laborales. El

enfoque investigativo fue descriptivo-correlacional, no experimental, transeccional y de campo. La muestra poblacional fueron 10 empleados. La técnica empleada fue la encuesta, por tanto, el instrumento fue el cuestionario. En conclusión, el 68% de los trabajadores revelaron que las actividades asignadas por la empresa sobrepasan sus capacidades y funciones. Respecto al rendimiento, 34, 62% de los trabajadores indicaron que la entidad ofrece incentivos para mejorar su desempeño. Por lo mencionado, es evidente la relación entre los temas; además que el valor alcanzado de $r = .860$ y $p = .000$; exponiendo la relevancia que tiene manejar este tema para contribuir en la calidad de vida del colaborador y a su vez mejorar su producción.

2.1.2. A nivel nacional

En lo que respecta, Delgado et al. (2020), titulado "El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud", se expuso como objetivo estimar la relación entre estas variables. La investigación presentó un enfoque mixto de tipo correlacional con corte transversal. Los sujetos de estudio estuvieron conformados por 98 trabajadores, quienes participaron mediante la aplicación de una encuesta. La conclusión del estudio indicó que la correlación entre el estrés laboral y el desempeño fue moderadamente negativa, con un valor de Rho de -0.688 y un p-valor menor a 0.05. Esto demostró que a mayor índice de estrés en los trabajadores, menor es su rendimiento dentro del centro laboral. Esta relación se constató en el 98% de los colaboradores que presentaron un nivel de estrés medio y el 39.8% que presentaron un nivel de estrés alto; estos últimos mostraron un desempeño regular y bajo, respectivamente.

Por su parte, Larico et al. (2021), en su investigación titulada "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras". Plantearon como objetivo principal determinar la incidencia entre el estrés con el rendimiento de los colaboradores. El estudio tuvo como enfoque cuantitativo, básica, alcance descriptivo-correlacional; asimismo, el diseño fue no experimental - corte transversal. Los participantes fueron 70 empleados, donde la técnica empleada fue la encuesta, por lo tanto, el medio de recojo de evidencias fue el cuestionario. En conclusión, el 25% de los trabajadores tienen estrés laboral en un nivel medio, esto se debe por la cantidad de trabajo, exigencias, responsabilidades, condiciones desfavorables y un inadecuado

espacio de trabajo; todo esto tiene como consecuencia una baja eficacia laboral. Según lo mencionado, se confirma que existe relación en los temas de investigación; en vista que el índice de estrés presente en el colaborador influye de forma negativa en su desempeño ocupacional.

Asimismo, Arellano et al. (2022), en su investigación titulado “Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022”, tuvo como objetivo elaborar un programa que permita intervenir en el estrés laboral para mejorar el rendimiento. La metodología fue de tipología básica proyectiva de corte transversal con diseño no experimental y los participantes (muestra) fue conformada por 221 trabajadores. La técnica empleada fue el cuestionario. En conclusión, el 75% y 24% de los trabajadores mostraron una tendencia media y alta de estrés; concerniente a la evaluación del desempeño, el 55% reveló que es medio y el 45% que es alto; lo que significa que existe influencia entre las variables de investigación con un valor Seudo R cuadrado de 76.1%. Esto indica que al identificar y tratar el estrés oportunamente en los trabajadores no solo va a garantizar su bienestar o rendimiento en su lugar de trabajo, sino también a prevenir el agotamiento y otros trastornos psicológicos vinculados al trabajo.

2.1.3. A nivel local

Según, Farfán (2020), en su investigación titulada “Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. La metodología fue de corte transversal-correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 309 servidores a quienes participaron en la aplicación de la encuesta y la entrevista como técnica mientras que el cuestionario como instrumento. En conclusión, el 64.4% de los colaboradores en muchas ocasiones mostraron altos niveles de estrés; es decir, sostuvieron que casi siempre; asimismo, el 80% manifestó que esto se debe a la sobrecarga de actividades. El autor indicó que la relación entre los temas es significativa; puesto que, al manejar adecuadamente el estrés, esto a su vez va a mejorar el desempeño que presenta el personal en sus actividades dentro del municipio.

También, Ames y Pacheco (2022), en su investigación titulada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Compañía distribuidora de productos de belleza, Piura”. El objetivo principal fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral. El enfoque metodológico fue cuantitativo con alcance correlacional – básica, con un diseño no experimental. Los integrantes de la muestra fueron 20 colaboradores de la ciudad de Piura. El instrumento de evaluación empleado fue el cuestionario, los investigadores concluyeron que el 55% de los colaboradores mostraron un nivel severo de estrés y 45% un nivel moderado, esto pone en evidencia que la empresa no maneja buenas condiciones de trabajo que permita ofrecer un adecuado y propicio centro laboral. Por lo cual, los autores establecieron la relación positiva y relevante entre los temas ($r=.792$); dando a conocer que las entidades deben analizar dichas situaciones para apoyar a sus colaboradores y estos a su vez permitan mejorar los resultados organizacionales.

Por último, Espinoza (2022), en su investigación titulada “Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021”. El objetivo primordial fue estimar la relación entre el estrés con el desempeño laboral. Fue de tipo de estudio aplicada – no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Donde la muestra poblacional fueron 59 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta como técnica e instrumento de evaluación. En conclusión, el 40,7% del personal tienen un rango moderado de estrés, 30,5% un nivel bajo, mientras que un 28,8% presentaron un grado severo de conductas estresantes, esto significa que el estrés laboral tiene una repercusión positiva inversa con todos los factores del desempeño del colaborador en su centro de trabajo. Esto debe ser tomado en cuenta por parte de la organización para que estos sucesos puedan ser evaluados a tiempo y se mejore progresivamente el rendimiento de las actividades efectuadas por los empleados.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Teorías

Teoría del Ajuste Persona-Entorno de trabajo (PE)

Desarrollada por French, Rodgers, y Cobb en 1974 y descrita por Medina (2019), esta teoría aborda la congruencia entre las características individuales de los empleados y las exigencias de su entorno laboral. Postula que un ajuste óptimo ocurre cuando existe una armonía entre los rasgos de personalidad, valores, expectativas, intereses, preferencias, necesidades, motivos, habilidades, destrezas y conocimientos del trabajador con las demandas del ambiente de trabajo. Según este modelo, el estrés laboral emerge de un desajuste entre estas características y las exigencias del trabajo, con mayores discrepancias llevando a niveles elevados de estrés en los empleados.

Teoría Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Propuesta por Siegrist en 1996 y detallada por Tirado et al. (2022), esta teoría sostiene que el estrés laboral resulta de la falta de equidad entre el esfuerzo desplegado por un empleado y las recompensas obtenidas. Distingue entre elementos extrínsecos, relacionados con las demandas objetivas y los beneficios del puesto, y los intrínsecos, que vinculan las expectativas personales y el compromiso emocional del trabajador. El modelo señala que un desbalance significativo, particularmente en el aspecto extrínseco, conlleva impactos adversos sobre la salud física y mental del empleado.

2.2.1.2. Conceptos del estrés laboral

Vidal (2019) indica que son una serie de reacciones físicas y mentales que padece una persona cuando se enfrenta a medios o estímulos estresantes en su ámbito laboral que desfavorece la realización adecuada de sus labores profesionales.

Por otro lado, Noroña et al. (2021) manifiestan que es el resultado de la acumulación de responsabilidades que tiene dentro de su área laboral, sumado a esto la percepción que tiene de las demandas que exige sus actividades diarias dentro y fuera de este en función a los recursos que posee.

Según Tsalasah et al. (2019) postulan que es la carencia de equilibrio con el que cuenta el colaborador de una organización entre la exigencia a la que se expone en su centro laboral y las facultades que tiene para dar respuesta afectiva a este. De manera complementaria, Cross (2019) manifiesta que dichas exigencias o estímulos van a repercutir en la respuesta que tenga el cuerpo, produciendo ansiedad, depresión o frustración.

Además, Deng et al. (2019) precisan que es la reacción tanto física como psicológica que presenta un colaborado cuando es expuesto a presión o demandas excesivas de trabajo, ocasionando un desequilibrio y carencia de control sobre las actividades que ejecuta en su contexto laboral; por lo tanto, el cuerpo de manera natural se autoprotege ante situaciones adversas.

2.2.1.3. Causas del estrés laboral

Según, Pema (2022) considera los elementos de mayor relevancia; la excesiva demanda o presión por parte de la entidad, pocos ingresos financieros, disconformidad con el puesto de trabajo, poco tiempo de descanso, obsesión por la perfección, desorden en el área laboral como el poco interés por la consecución de las actividades que demanda su área.

De acuerdo con, Noroña et al. (2021) mencionan los siguientes estresores presenten en los trabajadores; la sobre carga de actividades asignadas para su puesto, repetidas horas extras y el desarrollo de diferentes tareas al mismo tiempo; no solo ocasionando problemas de estrés sino otras enfermedades relacionadas (dolor de cabeza, irritabilidad, pérdida de motivación, cansancio). Además, la mala relación con los colegas o compañeros de trabajo, sumado a estos ruidos fuertes que provengan del exterior, calor y contaminación del área de trabajo conlleva a producir escenarios estresantes.

2.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral

Por su parte, Ortiz (2020) fundamenta que los efectos más resaltantes en las personas que presentan cuadros de estrés en sus áreas de trabajo, considerando que estos no se presentan de igual manera para todos; por lo que considera que forma general: Carencia de apetito, ansiedad, emociones y conductas impulsivas; también nerviosismo a la hora de expresarse o hablar demasiado rápido, baja autoestima, poca capacidad para tomar decisiones, facilidad para distraerse, carencia de control y bloqueos mentales de manera constante.

También, Pema (2022) sostiene que esto trae consigo dificultades de interrelación personal, poco rendimiento en sus tareas encomendadas, generados problemas para las entidades; porque retrasa las actividades y metas programadas; asimismo, en el entorno familiar, causando rupturas; y en la salud (trastornos alimenticios). De igual, la poca motivación que el personal tengan a la hora de efectuar sus actividades va a dejar notar la carencia de compromiso de la empresa y consigo mismo para seguir creciendo como persona y profesional.

2.2.1.5. Fases del estrés laboral

Según Made et al. (2021) dan a conocer la existencia de tres fases; estas son: Inicial; esta es considerada como la alarma; puesto que el cuerpo pone en manifiesto ciertas alertas como medios de defensa; los cuales pueden ser el insomnio, dificultad para relajarse o inestabilidad psicológica – emocional; dicho en otras palabras, el cuerpo va a reaccionar a acontecimientos internos o externos, manifestando que algo no está bien y que debe ser atendido a tiempo. La segunda es, la resistencia; donde el individuo es capaz de dar respuesta a las alertas que estaba enviando su cuerpo en la etapa anterior; sin embargo, al no dar solución al agente agresor que se está manifestado, es cuando pasas a la siguiente etapa. El agotamiento, la fase final cuando el individuo llega a explorar; es decir, su cuerpo tanto físico como mental colapsan al no resistir el grado de estrés constante que percibe día a día.

2.2.1.6. Tipos de estrés laboral

Cross (2019) menciona que el eustrés puede ser mostrado en diversos contextos, como por ejemplo cuando un trabajador se siente motivado ante un nuevo desafío; es decir, este resulta ser estimulante, lo cual produce aumento en el rendimiento; por ello, es considerado como un estrés positivo.

- Estrés físico y mental; ambos están estrechamente vinculados, puesto que, al experimentar un estrés mental prologado, este va a producir tensiones y dolores físicos; y de igual forma, el estrés físico va a impactar negativamente en el bienestar emocional del ser humano.
- Estrés agudo; es la intensidad con el que la persona experimenta como resultado de ataques físico-emocionales, lo que a su vez puede ocasionar problemas de salud, como trastornos cardiovasculares hasta úlceras estomacales.
- Estrés crónico; es el que se mantiene por largo periodos de tiempo y con una intensidad muy alta; por lo que puede desencadenar problemas de salud crónicos para las personas que lo experimentan.
- Distrés crónico; este se debe cuando las personas no tienen ninguna actividad física; por lo que es expresado en irritabilidad, graves problemas psicológicos, fatiga constante; por lo que se considera como una respuesta desproporcionada y prolongada.

2.2.1.7. Dimensiones e indicadores del estrés laboral

En lo que respecta a las dimensiones de la variable estrés, se tuvo en cuenta las siguientes:

- Estresores del ambiente físico

Vidal (2019) señala que son manifestados o percibidos por los individuos generalmente a través de sus cinco sentidos, debida a la carencia de luz en el espacio en el que desarrolla sus actividades laborales, temperaturas extremas o ruidos excesivos. Por su parte, Del Hoyo (2018) sostiene que son elementos presentes en el ámbito de trabajo que interrumpen al funcionario en sus tareas cotidianas.

Presenta como indicadores: (a) Iluminación, la carencia o escaso nivel de luminosidad en el espacio en el que se llevan a cabo las labores tiende a generar dolores de cabeza como cansancio en la vista; (b) Ruido, es un factor de distracción cuando es presentado en exceso, lo que puede generar tensión y molestias en los colaboradores; (c) Temperatura, es la exposición excesiva al calor o al frío, lo que trae consigo fatiga en la ejecución de las tareas, a su vez disminuye la energía y motivación en el lugar de trabajo; (d) Ambientes contaminados, se refiere a la exposición en la que se encuentra el colaborador respecto elementos contaminantes como aires o vapores contaminados, lo que puede producir altos niveles de estrés, así como problemas respiratorios (Vidal, 2019).

- Estresores de las actividades

Vidal (2019) menciona que los estresores son todas las responsabilidades con las que cuenta un trabajador; trayendo consigo cansancio y presión; por lo que deben de ser evaluados de manera oportuna las tareas que van a ser designadas al personal, teniendo en cuenta si va a ser capaz de responder oportunamente o simplemente va a suscitar cuadros de estrés en el colaborador. De igual manera, Del Hoyo (2018) expresa que son aspectos vinculados a las obligaciones laborales; por lo tanto, deben ser analizados cuidadosamente para no ocasionar problemas de estrés o incumplimiento de sus actividades por la recarga de estas.

Tiene como indicadores: (a) Carga mental del trabajo, se refiere al nivel de actividad intelectual que un individuo lleva a cabo su lugar de trabajo, es decir, al excederse puede ocasionar estrés y fatiga. (b) Control de labores, es el monitoreo constante o excesivo por parte del jefe de área hacia el trabajador; lo que no solo va a generar estrés, sino molestia y malestar negativo en la actuación del colaborador (Vidal, 2019).

- Estresores de la institución

Vidal (2019) expresa que los estresores son un conjunto de respuestas físicas y psicológicas experimentadas por los colaboradores, lo cual se muestra en tensiones y problemas a la hora de ejecutar una operación en el área laboral. Además, Del Hoyo (2018) afirma que estos son normativas o parámetros mal

establecidos por el municipio que produce malestares en los funcionarios; porque no tienen claridad ni objetividad.

Tiene como indicadores: (a) Conflictos del rol, esto surge cuando los colaboradores tienen expectativas divergentes en relación con sus actividades dentro de la institución; es decir, su área de trabajo en el que se desenvuelve no está compatible con las demandas labores o las habilidades que este posee, lo que genera insatisfacción y tensión en el funcionario; (b) Ambigüedad del rol, esto ocurre cuando el empleado no tiene una comprensión clara de las responsabilidades que se le asignará en la entidad; es decir, la escasa claridad de su puesto genera incertidumbre, por ende, estrés; (c) Horario del trabajo, es la extensión de las actividades laborales y que van más allá de los habituales, lo que resulta en fatiga y desmotivación en el personal y (d) Aspiraciones profesionales, este puede convertirse en una fuente de estrés cuando hay una sobre exigencia constante a uno mismo y asumir cargas excesivas de trabajo, produciendo agotamiento y frustración en la persona (Vidal, 2019).

- Relaciones sociales en el trabajo

Según Vidal (2019) son las conexiones o vínculos amistosos dentro de una organización que fomentan la comunicación asertiva y la colaboración entre compañeros de trabajo. De manera complementaria, Del Hoyo (2018) este es un factor esencial para lograr que existe un adecuado ambiente de trabajo; por lo que debe ser trabajado y promovido por las entidades, sobre todo en el entorno estatal, que muchos jalan para sus propios intereses.

Presenta los siguientes indicadores: (a) Las relaciones interpersonales, son una serie de cualidades sociales que tiene una persona y que influyen en la amistad o compañerismo laboral, estas son establecidas a fin de propiciar la expansión organizacional, al mismo tiempo, respetar las creencias y opiniones del resto de trabajadores, evitando conflictos o malestares en el área de trabajo; (b) Respeto a las opiniones, esto implica mantener una actitud de consideración hacia los puntos de vista de los demás, incluso cuando estos sean diferentes de los propios para preservar una convivencia laboral armoniosa en la entidad; (c) Discriminación laboral, es cuando un trabajador experimenta un trato desigual en el entorno de trabajo, afectando su bienestar moral y emocional en

comparaciones con el resto de sus colegas; por lo que genera sentimientos de estrés y frustración en el individuo afectado (d) Empatía, abarca la comprensión de los hechos o sucesos por la que está pasando un colega y ofrecerle alternativas para ayudar en ese momento (Vidal, 2019).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Teorías

La teoría de las Demandas y Recursos Laborales

Esta teoría es detallada por Bakker et al. (2023) describe cómo las demandas y los recursos en el entorno laboral impactan el rendimiento de los empleados mediante su bienestar, abordando tanto el agotamiento como el compromiso. Esta teoría se centra en cómo los empleados emplean comportamientos laborales proactivos y reactivos para gestionar estas demandas y recursos. A diferencia de modelos anteriores de diseño del trabajo, que identificaban un conjunto limitado y fijo de características laborales como predictores claves del estrés y la motivación en el trabajo, la teoría DRL es flexible y puede incorporar una amplia variedad de características laborales.

Teoría de la equidad

Esta teoría señala que las personas buscan equidad en las relaciones laborales y se fundamenta en la comparación que los empleados realizan entre su esfuerzo y las recompensas recibidas en relación con otros. Si perciben que esta relación es justa, se sienten más satisfechos y motivados. Por consiguiente, subraya la importancia de la percepción de equidad en la gestión de recursos y recompensas en el entorno laboral (Rueda, 2023).

2.2.2.2. Conceptos del desempeño laboral

Según Arbaiza (2019) considera que es la manera en cómo el personal de una entidad lleva a cabo sus responsabilidades y la cantidad de esfuerzo que dedica para cumplir con propósitos personales y organizacionales. Por su parte, Ajayi (2018) infiere que son los medios observados y medidos que produce el personal de una organización, en relación con las facilidades y condiciones que brinde la entidad para que este pueda concluir con sus metas.

Además, Devi (2021) precisa que esto comprende una serie de acciones dirigidas a la consecución de metas establecidas en un periodo en específico, aprovechando la disponibilidad de recursos para lograr la máxima productividad del colaborador; es por ello, que debe de llevarse a cabo de manera organizada para que contribuya a que la entidad estatal sea competente y competitiva en los proyectos que realiza.

Saleem et al. (2021) expresan que son acciones y tareas que ejecuta una persona dentro de una entidad, estas son evaluadas en función a sus habilidades y competencias, como en los resultados alcanzados al completar sus responsabilidades asignadas por sus supervisores o jefes directos.

Akah et al. (2022) infiere que es el nivel de trabajo o servicio que un trabajador proporciona en la entidad que labora; dichos resultados son afectados tanto por sus conocimientos profesionales como por sus actitudes sociales; estos van a tener un impacto directos en los resultados organizacionales.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral

Según Ajayi (2018) indica que este es un mecanismo que contribuye en la evolución y análisis de los resultados obtenidos por el trabajador, de manera que la entidad pueda tomar acciones correctivas en el caso de ser necesario; por lo tanto, brinda los siguientes beneficios: Permite saber los requerimientos que tienen las organizaciones sobre sus trabajadores; es decir, recursos humanos, reconoce las habilidades y fortalezas que posee cada integrante de la entidad para que, a través de ello, brinde las herramientas idóneas para contribuir en el crecimiento del personal; porque el cumplimiento de las metas empresariales van a depender de las cualidades que tengan sus integrantes, sobre todo el compromiso que este genere en sus trabajadores a través de un entorno amigable y confiable.

2.2.2.4. Características del desempeño laboral

Según Devi (2021) indica como características del desempeño laboral las siguientes:

- Habilidades para aprender: Es la facultad que tiene el trabajador para obtener conocimiento en su campo laboral y llevar a cabo las actividades de manera eficiente y en un tiempo reducido.
- Aplicación: Es la consistencia, persistencia y dedicación que tiene una persona en su lugar de trabajo a fin de contribuir positivamente en la actividad que se desenvuelve.
- Habilidades interpersonales: Son las capacidades de entablar relaciones y colaborar eficientemente con los compañeros de trabajo sin mezquindad o diferencias.
- Adaptabilidad: Es la facultad de las personas para ajustarse a los cambios y desempeñarse efectivamente bajo presión en el ámbito de trabajo, demostrando poseer las habilidades requeridas para ejercer cargos supervisores dentro de la institución.
- Integridad: Es una cualidad que tiene una persona que le permite ser confiable para la entidad en la que labora; es decir, son discretos, de manera que pueden ser delegados íntegros para seguir creciendo y mejorados sus aptitudes profesionales. Es de relevancia que las entidades estatales fomenten ambientes de integridad, puesto que serpa de beneficio mutuo, contribuyendo al éxito empresarial e individual.

2.2.2.5. Clasificación del desempeño laboral

Según Utari et al. (2021) confiere que, para conocer las fortalezas y debilidades de los integrantes de una entidad, y a través de ello, proporcionar materiales y estrategias que de soluciones oportunas a cada uno; postulas los siguientes factores:

1) Productividad y calidad de trabajo: Es la cantidad de actividades que efectúa el personal de una entidad en un tiempo en específico; pero también implica que estas operaciones sean monitoreadas en términos de calidad, no solo en la cantidad; considerando que la calidad va a ser subjetiva y está vinculada a la naturaleza específica de la labor realizada.

2) Eficiencia: Es un aspecto crucial para considerar a la hora de examinar o tomar decisiones, respecto a la medición de la capacidad de un colaborador que logre alcanzar alto índice de productividad; minimizando tanto su esfuerzo como el resultado. De manera resumida, para que un trabajador sea considerado eficiente debe de ejecutar sus tareas adecuadamente, en el menor tiempo posible y evitando ocasionar errores.

3) Formación adquirida: Esto indica el grado de capacitación que tiene una persona y las aptitudes profesionales que le van a permitir lograr sus propósitos estimados con facilidad dentro del espacio laboral en el que se desempeñe; es decir, sus capacidades serán recompensadas por medios de resultados financieros.

4) Los objetivos alcanzados: Es el grado de entendimiento que tiene el trabajador sobre sus responsabilidades y los propósitos que quiere conseguir; esto implica la comunicación clara de las expectativas que tiene la entidad para cada uno de sus integrantes; propiciando de herramientas esenciales el desarrollo de sus aptitudes y habilidades, y evitando cualquier sensación de desmotivación de parte del funcionario.

2.2.2.6. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Para la evaluación del tema se considera lo expuesto por Arbaiza (2019) quien en su teoría muestra las siguientes dimensiones:

- Competencias

Es la facultad y aptitudes que tiene el servidor o colaborador de la entidad para facilitar su desempeño en el área de trabajo, es decir, poner en práctica lo que conoce para brindar soluciones a las situaciones que se presenta. Asimismo, Mapén (2017) menciona que son una serie de valores, conocimientos y habilidades que un trabajador posee, las cuales son muy importantes y necesarias para realizar de manera efectiva sus actividades en su puesto de trabajo.

Presenta como indicadores: (a) Habilidades, son un conjunto de cualidades que hace destacar a un colaborador sobre el resto, por lo que también es conocido como talentos atribuidos a una persona que le facilita llevar a cabo

sus responsabilidades laborales eficientemente; (b) Conocimiento, es la información que posee un profesional, la cual ha sido obtenida a través de la formación académica y su trayectoria laboral; facilitando la ejecución de sus tareas; (c) Efectividad de labores, es la facultad del colaborador de completar sus tareas dentro del plazo estimado, logrando concluir con las metas organizacionales de manera satisfactoria; y (d) Diligencia, es la atención y precaución que un funcionario tiene al efectuar una actividad o trabajo, asegurándose que sea completado sin ocasionar ningún tipo de daño (Arbaiza, 2019).

- Aspectos conductuales

Arbaiza (2019) postula que es la conducta y actitud que presenta un funcionario frente a las responsabilidades laborales que debe de ejecutar y si es que estas se ajustan al perfil del puesto. De igual forma, Mapén (2017) precisa que son las cualidades que le define a cada uno de los integrantes de una organización; es decir, si es que estos se sujetan o no a los lineamientos establecidos por esta.

Presenta como indicadores: (a) Compromiso, hace referencia a las obligaciones que tiene tanto la entidad como el colaborador para el cumplimiento de responsabilidades establecidas en el contrato en función al puesto que ocupada para evitar algún tipo de conflicto; (b) Responsabilidad, es la familiarización que tiene el colaborador con sus tareas y su programa de actividades que debe de ejecutar dentro de un tiempo en específico; las cuales son cumplidas oportunamente y alineadas a las normativas de la entidad; (c) Puntualidad; es el nivel de interés que el servidor muestra a la entidad, al mismo tiempo que genera una imagen de profesionalismo en sus labores; y (d) Asistencia, es la puntualidad del funcionario tanto al comenzar como finalizar su jornada laboral, es decir, responder eficientemente a sus tareas encomendadas (Arbaiza, 2019).

- Eficacia

Arbaiza (2019) menciona que es la consecución de las actividades determinadas por la entidad siguiendo los lineamientos y el orden establecidos, de manera que se prevengan accidente so problemas en el área laboral. Por su

parte, Mapén (2017) es la facultad que permite medir la productividad de los colaboradores en la realización de sus actividades; es decir, permite a la entidad conocer si el funcionario está cumpliendo con los estándares establecidos tanto en tiempo, cantidad y los medios brindados para lograr dicho resultado.

Sus indicadores son: (a) Cumplimiento de objetivos, es el logro de metas previamente estimadas, ya sea por la entidad o por la persona dentro de un plazo determinado y siguiendo los parámetros de la organización; (b) Tareas asignadas, es el trabajo que se determina a una persona dentro de la organización para que estos puedan ser cumplidos bajo horarios o fechas límites; (c) Solución de problemas, hace referencia a dar cumplimiento de las actividades mediante la pronta solución de los problemas para no interferir con el cumplimiento de las metas institucionales; y (d) Iniciativa, es la facultad que tiene el trabajador para tomar decisiones propias con la intención de generar cambios en el espacio de trabajo; es decir, con ideas innovadoras y asumiendo riesgo para ejecutar o realizar proyectos exitosos (Arbaiza, 2019).

2.3. Marco conceptual

- Estrés laboral: Es la reacción física y psicológica negativa que experimenta una persona debido a las demandas y presiones en el entorno laboral (Morales y Ronquillo, 2021).
- Estresores del ambiente físico: Son factores relacionados con el entorno de trabajo que pueden contribuir al estrés laboral, estos pueden incluir condiciones de trabajo físicamente exigentes, como temperaturas extremas, ruido excesivo, iluminación inadecuada, entre otros (Taruchaín y Mayorga, 2020).
- Estresores de las actividades: Se refieren a las demandas específicas de las tareas o actividades laborales que pueden generar estrés en los trabajadores, estos pueden incluir plazos ajustados, alta carga de trabajo, falta de claridad en las responsabilidades y objetivos, falta de control sobre el trabajo y entre otros (Morales y Ronquillo, 2021).
- Estresores de la institución: Se relacionan con aspectos organizativos y estructurales que pueden contribuir al estrés laboral (López et al., 2021).
- Desempeño laboral: Es la efectividad y comportamiento de un individuo en su puesto de trabajo. Implica la capacidad de un empleado para cumplir con las responsabilidades y tareas destacadas, alcanzar los objetivos establecidos y contribuir al éxito general de la organización (Valero et al., 2023).
- Relaciones sociales en el trabajo: Se refieren a las interacciones y vínculos que se fundamentan entre los empleados en el entorno laboral; esto incluye el vínculo con los colegas de trabajo, los directivos, los subordinados y otras personas dentro de la organización (Rojas et al., 2020).
- Competencias: Son las habilidades, conocimientos y facultades con las que un individuo cuenta y que son relevantes para su desempeño en un puesto de trabajo específico (Yana et al., 2019).
- Aspectos conductuales: Se refieren al comportamiento y las actitudes que un empleado muestra en el entorno laboral; son importantes para el desempeño laboral, ya que influyen en la productividad, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales (Coronado y Benítez, 2022).

- Disciplina: Es la consecución de los parámetros normativos y políticas establecidas por la entidad. Implica mantener un comportamiento profesional, seguir los procedimientos y protocolos establecidos, acatar las directrices de los superiores y respetar las políticas de la institución (Montoya et al., 2020).

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
Estrés laboral	Son una serie de reacciones físicas y mentales que padece una persona cuando se enfrenta a medios o estímulos estresantes en su ámbito laboral que desfavorece la realización adecuada de sus labores profesionales (Vidal, 2019)	Para la evaluación del tema será necesario la elaboración de un cuestionario basado en las dimensiones e indicadores del estrés, con la intención de dar respuesta cada uno de los objetivos formulados en el estudio y corroborar las hipótesis. Asimismo, será medido a través de la escala Likert	Estresores del ambiente físico	Iluminación	Cuestionario	Ordinal Con valoración de likert
				Ruido		
				Temperatura		
			Estresores de las actividades	Ambientes contaminados		
				Carga mental del trabajo		
				Control de las labores		
			Estresores de la institución	Conflictos del rol		
				Ambigüedad del rol		
				Horario del trabajo		
			Relaciones sociales en el trabajo	Aspiraciones profesionales		
				Las relaciones		
				interpersonales		
Respeto a las opiniones						
Discriminación laboral						
Empatía						
Desempeño en colaboradores	Es la manera en cómo el personal de una entidad lleva a cabo sus responsabilidades y la cantidad de esfuerzo que dedica para cumplir con sus propósitos personales y organizacionales (Arbaiza, 2019).	Para estimar el desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario con escala de medición Likert de 5 puntos, en relación con las dimensiones: Competencias, aspectos conductuales y eficiencia de los colaboradores, el cual facilitó la recolección de datos y por ende la prueba de hipótesis.	Competencias	Habilidades	Cuestionario	Ordinal Con valoración de likert
				Conocimiento		
				Efectividad de labores		
			Aspectos conductuales	Diligencia		
				Compromiso		
				Responsabilidad		
			Eficacia	Puntualidad		
				Asistencia		
				Cumplimiento de objetivos		
			Tareas asignadas			
			Solución de problemas			
			Iniciativa			

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Estuvo comprendida por 338 colaboradores registrados en la planilla de la Municipalidad Provincial de Paita en el año 2023.

Criterios de inclusión

- Ser colaborador activo y registrado en la planilla de la Municipalidad Provincial de Paita durante el año 2023.
- Tener un mínimo de 6 meses de antigüedad laboral en la Municipalidad Provincial de Paita al momento del estudio.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que se encontraban de licencia, vacaciones o ausentes por cualquier motivo durante el período de recolección de datos.
- Aquellos que se negaron a participar en el estudio o que no completaron todos los instrumentos de evaluación requeridos para la investigación.

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral se basó en la lista de trabajadores registrados en la planilla de la Municipalidad Provincial de Paita.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis consistió en cada uno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita.

3.1.4. Muestra

Se seleccionó una muestra representativa de colaboradores de diferentes departamentos y niveles jerárquicos, utilizando el muestreo probabilístico aleatorio simple.

El cálculo utilizado para poblaciones finitas es el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P(Q)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(Q)}$$

Reemplazando datos:

N = Población (338)
n = Tamaño de la muestra
z = Nivel de confianza (95%)
p = Probabilidad de éxito (50%)
e = Margen de error= 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) (338)}{(0.05)^2(338-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.25) * (338)}{(0.0025)^2(337) + (0.9604)}$$

$$n = 324.6152 / 1.80$$

$$n = 180$$

De acuerdo con los cálculos efectuados, la muestra estuvo representada por 180 colaboradores.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

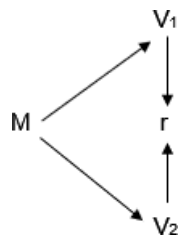
La investigación fue de tipo básica, porque se centró en ampliar el conocimiento científico sin un objetivo práctico inmediato. Su principal propósito es generar nuevas teorías, principios y conocimientos que sirvan como base para investigaciones (Arias, 2022).

Además, tuvo un enfoque cuantitativo porque permitió a los investigadores examinar datos de manera numérica utilizando la estadística para medir fenómenos sociales y naturales (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Por consiguiente fue de diseño no experimental porque permitió estudiar los fenómenos en su ambiente natural, sin la manipulación intencional de las variables, y de corte transversal porque se enfocó en analizar variables en un momento único, proporcionando una visión instantánea de la situación estudiada (Huaire, 2019).

También fue de alcance descriptivo-correlacional porque examinó una relación entre las variables. Los estudios correlacionales inherentemente incluyen elementos descriptivos y, en este caso, identificaron características y relaciones del estrés laboral y el desempeño en colaboradores (Corona y Fonseca, 2023).

El esquema que representa la estructura metodológica del estudio es la siguiente:



Ox: Primera variable: Estrés laboral

Oy: Segunda variable: Desempeño en colaboradores

M: muestra representada por 180 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita.

r: relación entre las variables de estudio.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnicas

Según, Salvador et al. (2021) la encuesta es una acción orientada a recopilar características y peculiaridades que proporcionan una evaluación subjetiva de las variables mediante la percepción de los participantes. Para la recolección de información valiosa se desarrolló la encuesta como herramienta fundamental para la recopilación de información.

Instrumentos

En el estudio se aplicó el cuestionario para obtener información valiosa que contribuyan con la solución de los objetivos, de acuerdo con lo mencionado por Cisneros et al. (2022), es un instrumento que se elabora cuidadosamente con preguntas coherentes, colocadas en

orden correcto y estructuradas de acuerdo a los temas investigados, de esa manera, se obtiene la máxima comprensión de los resultados.

Por lo tanto, el instrumento que mide la variable estrés contiene 20 enunciados que se encuentran diseminados según las dimensiones, estresores del ambiente físico (1 al 7); estresores de las actividades (8 al 9); estresores de la institución (10 al 15); Relaciones sociales en el trabajo (16 al 20). En cuanto, al instrumento de desempeño comprende 20 enunciados distribuidos de la siguiente manera: competencias (del 1 al 8), aspectos conductuales (del 9 al 15) y eficacia (del 16 al 20)

Cabe mencionar que las valoraciones de los instrumentos es la escala de likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento

Para el procesamiento de los datos, en el estudio fue importante aplicar el programa excel 2019, para conocer el nivel de las variables, así también, se empleó el software estadístico SPSS 26 para efectuar el cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia.

Análisis de datos

En el informe se empleó el **análisis descriptivo** que consistió en estimar a los temas a través de porcentajes, para ello, los resultados se ingresaron en hojas Excel para ser sectorizados de acuerdo con las valoraciones de likert, esto facilitó conocer el nivel de las variables, de esa manera identificar su estado natural en el lugar de estudio.

También, se empleó el **análisis inferencial**, que tuvo como finalidad corroborar las hipótesis estimadas en el estudio. Lo primero que se desarrolló fue demostrar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (empleada para muestras mayores a 50 elementos) que determinó la prueba paramétrica a emplear (Rho de Spearman), seguidamente, se efectuó el cálculo del coeficiente de correlación y la significancia que comprobó las hipótesis, y por ende efectuar las conclusiones y recomendaciones.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se aplicaron dos cuestionarios a fin de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paíta, 2023.

Los instrumentos fueron validados por el Economista Efraín Chuecas Wong, Administrador Fernando Arturo Reyes Peña y Magister en Administración Alex Segundo García Crisanto, asimismo, se recalca que no hubo previa prueba piloto. El cuestionario del estrés laboral se constituye de 20 enunciados, mientras que, el cuestionario del desempeño se constituye de 20 enunciados, los cuales responden a los elementos y componentes de cada variable. También, se utilizó la escala de Likert para dar respuesta a cada uno de los enunciados, las opciones de respuesta fueron: Nunca (1); Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Además, los cuestionarios fueron aplicados durante los meses de julio a septiembre 2023, obteniendo así, diversas percepciones de los colaboradores acerca del tema en cuestión. De la misma manera, se ha utilizado el programa Microsoft Office Excel 2019 y SPSS V29 para la elaboración del proceso descriptivo y estadístico. Para terminar, la escala de Likert ha sido agrupada en tres grupos:

Bajo, corresponde a las opciones de respuesta nunca y casi nunca.

Medio, corresponde a la opción de respuesta a veces.

Alto, corresponde a las opciones de respuesta casi siempre y siempre.

Análisis de resultados según los objetivos propuestos.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Tabla 2

Relación del estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

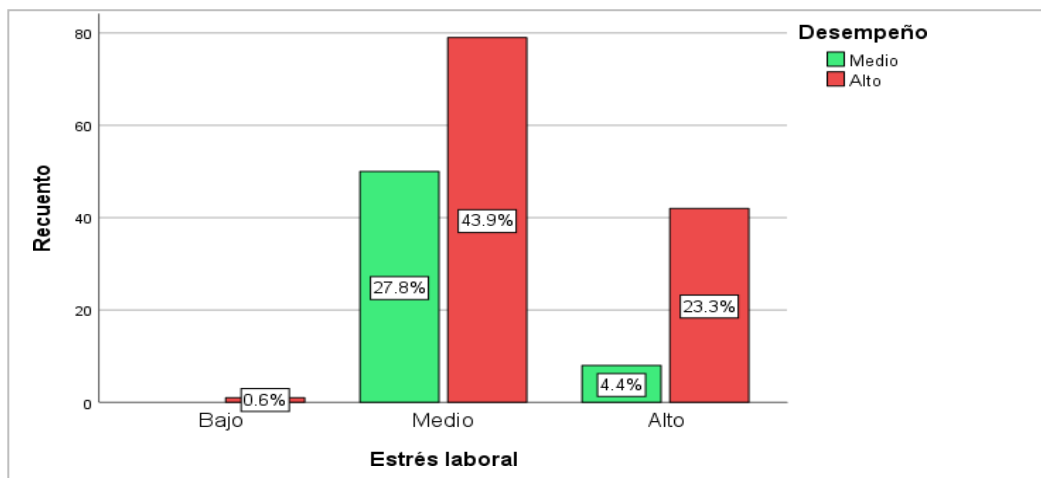
		V2: Desempeño		Total
		Medio	Alto	
V1: Estrés laboral	Bajo	N°	0	1
		%	0.0%	0.6%
	Medio	N°	50	79
		%	27.8%	43.9%
	Alto	N°	8	42
		%	4.4%	23.3%
Total		N°	58	122
		%	32.2%	67.8%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

La tabla 2 indica que el nivel de estrés laboral es medio en 71.7% según afirman 129 colaboradores y es alto en 27.8% como revelan 50 colaboradores. En cambio, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 32.2% como manifiestan 58 colaboradores y fue alto en 67.8% tal como sustentan 122 colaboradores.

Figura 1

Estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Objetivo 1: Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023

Tabla 3

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

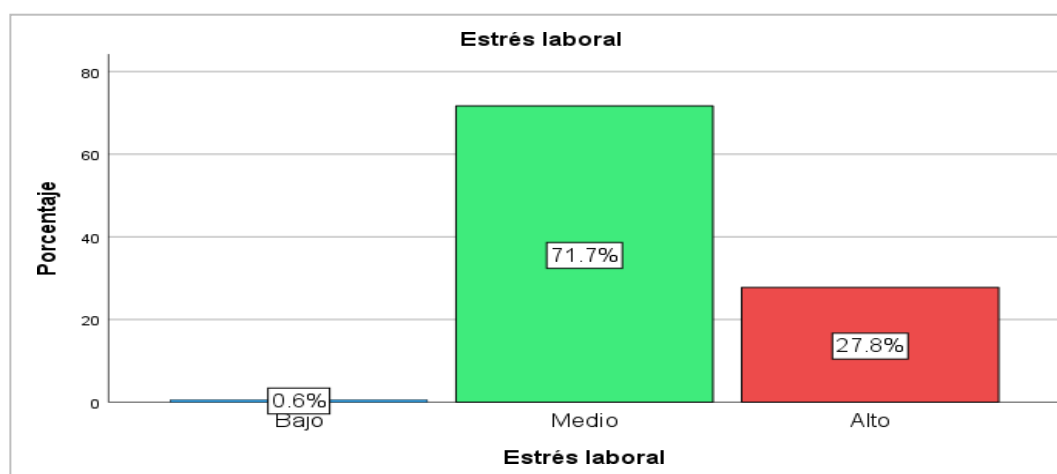
Nivel	Estrés laboral		Estresores del ambiente físico		Estresores de las actividades		Estresores de la institución		Relaciones sociales en el trabajo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	0.6%	1	0.6%	33	18%	1	0.6%	2	1%
Medio	129	71.7%	129	71.7%	96	53%	67	37.2%	127	71%
Alto	50	27.8%	50	27.8%	51	28%	112	62.2%	51	28%
Total	180	100.0%	180	100.0%	180	100%	180	100.0%	180	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Según afirma la tabla 3, el 71.7% de colaboradores que trabajan en la Municipalidad Provincial de Paita sostuvieron que el nivel de estrés laboral es medio y el 27.8% manifestaron que el nivel de estrés se sitúa como alto. Asimismo, el nivel de los estresores del ambiente físico fue medio en 71.7% y alto en 27.8%, en cuanto a los estresores de las actividades, el nivel presentó un nivel medio en 53% y alto en 28%. En lo que respecta a los estresores de la institución, el nivel fue medio en 37.2% y alto en 62.2%. Para terminar, el nivel de las relaciones sociales en el trabajo fue medio en 71% y alto en 28%.

Figura 2

Estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Objetivo 2: Evaluar el nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Tabla 4

Nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

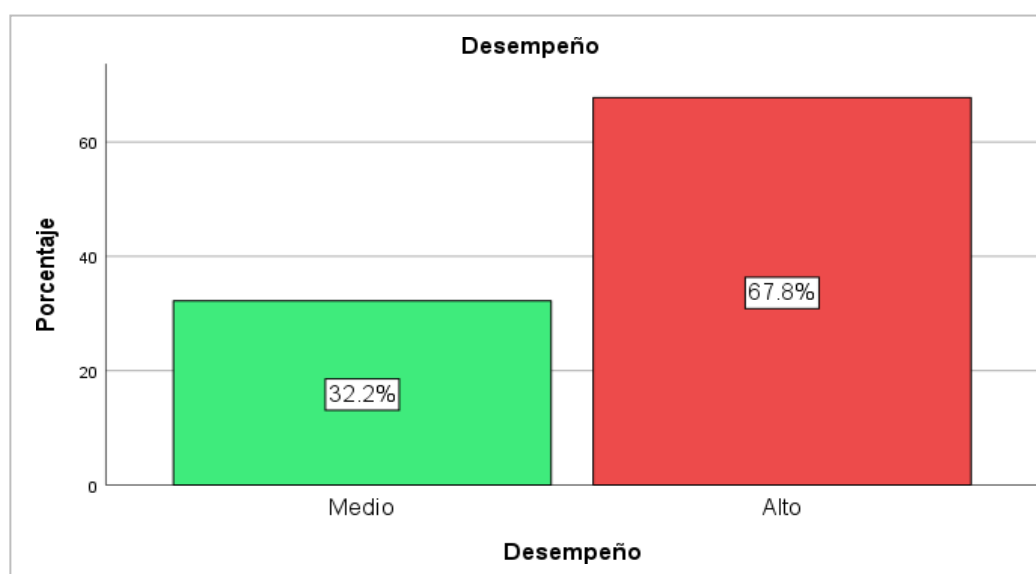
Nivel	Desempeño laboral		Competencias		Aspectos conductuales		Eficacia	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	58	32.2%	48	26.7%	58	32.2%	57	31.7%
Alto	122	67.8%	132	73.3%	122	67.8%	123	68.3%
Total	180	100.0%	180	100.0%	180	100.0%	180	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos

Como manifiesta la tabla 4, el nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita ha sido calificado como medio en 32.2% según indican 58 colaboradores, y ha sido considerado como alto en 67.8% según el aporte de 122 colaboradores. Del mismo modo, el nivel de competencias fue medio en 26.7% y alto en 73.3%, los aspectos conductuales presentaron un nivel medio en 32.2% y alto en 67.8%. Además, la eficacia presentó un nivel medio en 31.7% y alto en 68.3%.

Figura 3

Desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Objetivo 3: Medir la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Tabla 5

Relación de estresores del ambiente físico con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

			Desempeño		Total
			Medio	Alto	
Estresores del ambiente físico	Bajo	N°	0	1	1
		%	0.0%	0.6%	0.6%
	Medio	N°	49	80	129
		%	27.2%	44.4%	71.7%
	Alto	N°	9	41	50
		%	5.0%	22.8%	27.8%
Total		N°	58	122	180
		%	32.2%	67.8%	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos

Con la tabla cruzada obtenida, se ha comprobado que los estresores del ambiente físico se relacionan con el desempeño, visto que, el nivel de estresores del ambiente físico es medio en 71.7%, de los cuales, el nivel de desempeño se sitúa como alto en 44.4%.

Tabla 6

Relación de estresores de las actividades con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

			Desempeño		Total
			Medio	Alto	
Estresores de las actividades	Bajo	N°	23	10	33
		%	12.8%	5.6%	18.3%
	Medio	N°	25	71	96
		%	13.9%	39.4%	53.3%
	Alto	N°	10	41	51
		%	5.6%	22.8%	28.3%
Total		N°	58	122	180
		%	32.2%	67.8%	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos

Según revela la tabla cruzada, se evidencia que, los estresores de las actividades se relacionan con el desempeño, por cuanto, el nivel de estresores de las actividades predomina medio en 53.3%, de los cuales, el nivel de desempeño se sitúa como alto en 39.4%.

Tabla 7

Relación de estresores de la institución con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

			Desempeño		Total
			Medio	Alto	
Estresores de la institución	Bajo	N°	1	0	1
		%	0.6%	0.0%	0.6%
	Medio	N°	49	18	67
		%	27.2%	10.0%	37.2%
	Alto	N°	8	104	112
		%	4.4%	57.8%	62.2%
Total		N°	58	122	180
		%	32.2%	67.8%	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos

Tal como señala la tabla cruzada, se comprobó que, los estresores de la institución se relacionan con el desempeño, dado que, el nivel de estresores del ambiente físico es alto en 62.2%, de los cuales, el nivel de desempeño se sitúa como alto en 57.8%.

Tabla 8

Relación de las relaciones sociales en el trabajo con el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

			Desempeño		Total
			Medio	Alto	
Relaciones sociales en el trabajo	Bajo	N°	0	2	2
		%	0.0%	1.1%	1.1%
	Medio	N°	51	76	127
		%	28.3%	42.2%	70.6%
	Alto	N°	7	44	51
		%	3.9%	24.4%	28.3%
Total		N°	58	122	180
		%	32.2%	67.8%	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos

Tal como revela la tabla cruzada, las relaciones sociales en el trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, el nivel de las relaciones en el trabajo es medio en 70.6%, donde el nivel de desempeño se sitúa como alto en 42.2%.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Tabla 9

Prueba de relación del estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.025 ^a	2	.011
Razón de verosimilitud	10.048	2	.007
N de casos válidos	180		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .32.

Como se evidencia en la tabla 9, la prueba estadística obtenida del chi cuadrado, ha permitido aceptar la hipótesis alterna del estudio, por cuanto el estrés laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores, dado que, la significancia ha sido igual a 0.011 y el chi cuadrado fue de 9.025. Por lo que, si mejora el estrés laboral, mejor será el desempeño de los colaboradores.

4.2. Discusión de resultados

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Los resultados demuestran un valor de chi cuadrado de 9.025 y una significancia de 0.011, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023. Además, se destaca que el 43.9% de los encuestados percibe un nivel medio de relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores.

Estos resultados se asemejan con la investigación de Rojas y Arteaga (2021) en la empresa Avicarnes de Venezuela C.A., quienes encontraron una correlación de 0.86 entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo, lo cual indica una asociación sólida y estadísticamente relevante entre ambas variables. Esto sugiere que niveles elevados de estrés en el entorno laboral tienden a estar vinculados con un menor rendimiento por parte de los trabajadores.

Además, estos hallazgos coinciden con el estudio de Espinoza (2022) quien durante la pandemia en el centro de salud Jesús Guerrero Cruz – Huancabamba, señaló que el 71.2% de los trabajadores presentó niveles bajos a moderados de estrés laboral, y el 74.6% mostró niveles bajos a regulares de desempeño laboral. Por lo tanto, el estrés laboral está inversamente relacionado con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman superior a 0.40. Esto indica que un mayor nivel de estrés laboral se asocia con un menor desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud.

Asimismo, estos hallazgos se relacionan con el estudio de Tsalasah et al. (2019), quienes sostienen que el estrés se produce cuando un trabajador no logra encontrar un equilibrio entre las demandas de su trabajo y su capacidad para lidiar emocionalmente con esas demandas dentro de una organización.

Por consiguiente, estos resultados se relacionan con la teoría de la equidad, que indica que las personas buscan equidad en las relaciones laborales y se fundamenta en la comparación que los empleados realizan entre su esfuerzo y las recompensas recibidas en relación con otros (Rueda, 2023).

Por lo tanto, la adopción de medidas como la mejora de las condiciones laborales, el apoyo psicológico, y la formación en habilidades de manejo del estrés, podría ayudar a mitigar los efectos negativos del estrés laboral y a mejorar el desempeño de los trabajadores.

Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Los resultados destacan que el 71.7% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita tiene un nivel medio de estrés laboral. En lo que respecta a los estresores de la institución, el nivel fue alto, alcanzando el 62.2% de los 180 colaboradores. Este alto nivel de estrés institucional está relacionado con factores como la carga de trabajo, la falta de recursos y el entorno laboral.

Este resultado muestra semejanza con el estudio de Larico et al. (2021), quienes señalaron que en las cooperativas de ahorro y crédito en Junín, el estrés laboral afecta a más del 25% de los trabajadores en estas instituciones financieras, perjudicando su salud debido a factores como la sobrecarga de trabajo, la alta exigencia, el elevado nivel de responsabilidad, las condiciones laborales desfavorables y un clima laboral negativo. Además, el rendimiento laboral promedio es moderadamente bajo, situándose en un 24%. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos de los empleados por cumplir con sus responsabilidades y objetivos, el estrés laboral sigue siendo un factor significativo que impacta negativamente su desempeño.

Además, los resultados guardan significancia con el estudio de Velásquez (2022), quien indicó que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los promotores de servicio en las agencias del distrito de Magdalena de una institución financiera, con un valor de Chi cuadrado de Pearson de 0.576. Por consiguiente, el 58% de los colaboradores experimentaron efectos psicológicos relacionados con el estrés en un grado leve, lo que sugiere que el estrés puede disminuir la capacidad para cumplir con sus responsabilidades y aumentar la frecuencia de ausencias en el trabajo.

Estos hallazgos también se relacionan con el estudio planteado por Vidal (2019), quien indicó que el estrés laboral comprende un conjunto de respuestas tanto físicas como mentales que experimenta una persona cuando se encuentra ante situaciones estresantes en su entorno de trabajo, lo que dificulta su capacidad para desempeñar sus tareas profesionales.

Además, se relaciona con la teoría del Ajuste Persona-Entorno de Trabajo (PE), que postula que el estrés laboral surge cuando hay un desajuste entre las características individuales de los empleados y las demandas del entorno laboral. Según esta teoría, mayores discrepancias entre estos factores resultan en niveles elevados de estrés entre los empleados (Medina, 2019).

Por ello, es crucial que la Municipalidad Provincial de Paita considere la implementación de estrategias efectivas de manejo del estrés laboral. Esto podría incluir la mejora de las condiciones laborales, la provisión de recursos adecuados, la reducción de la carga de trabajo excesiva y el fomento de un clima laboral positivo.

Evaluar el nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Los resultados evidencian que el 67.8% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita presenta un alto nivel de desempeño laboral. Además, se destaca que el 73.3% de los colaboradores posee un nivel elevado de competencias. Estos hallazgos subrayan la calidad y eficiencia del personal, lo que sugiere que la mayoría de los empleados no solo cumplen con sus responsabilidades, sino que también tienen las habilidades necesarias para sobresalir en sus roles.

Estos hallazgos son respaldados por el estudio de Delgado et al. (2020) quienes indicaron que, a mayor índice de estrés en los trabajadores, menor es su rendimiento laboral. En concreto, el 98% de los colaboradores con un nivel de estrés medio y el 39.8% con un nivel alto mostraron un desempeño regular y bajo, respectivamente. Esto indica que el nivel de desempeño de los colaboradores está significativamente influenciado por su nivel de estrés. Un alto índice de estrés no solo disminuye la productividad y eficiencia, sino que también puede afectar negativamente la moral y la satisfacción laboral.

Además, este resultado es similar al estudio de Arellano et al. (2022), quienes demostraron que el 55% de los trabajadores expresaron que su nivel de desempeño laboral se encuentra en un rango considerado como medio, mientras que el 45% restante manifestó que su desempeño laboral se clasifica en la categoría de alto. La mayor parte de los trabajadores evalúa su desempeño en el trabajo como moderado. Sin embargo, un número importante de empleados se muestra conforme con su rendimiento laboral, el cual califican como elevado.

Por consiguiente, estos hallazgos se relacionan con el estudio de Arbaiza (2019), quien expone que el grado de rendimiento laboral se refiere al modo en que los empleados de una empresa realizan sus labores y al esfuerzo que dedican para lograr sus metas individuales y las de la compañía.

Además, se relaciona con la teoría de las Demandas y Recursos Laborales, detallada por Bakker et al. (2023), que explica cómo las demandas y recursos del entorno laboral impactan el rendimiento de los empleados a través de su bienestar, abordando tanto el agotamiento como el compromiso. Esta teoría se enfoca en cómo los empleados utilizan comportamientos proactivos y reactivos para gestionar estas demandas y recursos.

En definitiva, el desempeño laboral está estrechamente vinculado con los niveles de estrés y las competencias de los empleados. Para maximizar el rendimiento, es esencial que las organizaciones implementen estrategias de gestión del estrés y programas de desarrollo de competencias.

Medir la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.

Los resultados revelan una relación del 71.7% entre los estresores del ambiente físico y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita. Además, se ha evidenciado una relación del 53.3% entre los estresores de las actividades y el desempeño. Asimismo, los estresores institucionales presentan un nivel alto del 62.2%, y las relaciones sociales en el trabajo muestran un nivel medio del 70.6%. Todas estas dimensiones están relacionadas con el desempeño de los colaboradores.

Estos resultados coinciden con el estudio ejecutado por Farfán (2020) quien indica que el 91.9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura reportan bajos niveles de satisfacción laboral en el desempeño de sus funciones. Además, más del 80% de los colaboradores de la municipalidad nunca han sentido satisfacción con sus tareas. Esta percepción coincide con la afirmación del jefe de personal, quien señala que, aunque es crucial seguir el manual de la municipalidad, los empleados no pueden cumplir adecuadamente sus funciones debido a su insatisfacción con las condiciones laborales y las limitadas oportunidades de ascenso.

Asimismo, estos hallazgos se asemejan a la investigación de Ames y Pacheco (2022) quienes, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, encontraron una correlación positiva muy fuerte de 0.760 entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. En cuanto a la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral, se obtuvo una correlación positiva considerable de 0.747. Para la dimensión de desgaste profesional y desempeño laboral, la correlación fue muy fuerte, con un valor de 0.771. Finalmente, en la relación entre la tecnología y el desempeño laboral, se encontró una correlación positiva de 0.614.

Estos resultados también son respaldados por el estudio de Cross (2019), que sostiene que diversos tipos de estrés afectan el desempeño de los colaboradores en su centro laboral, destacando el estrés físico y mental, estrés por causas laborales, estrés por causas sociales, entre otros.

Por consiguiente, estos resultados se relacionan con la teoría del Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, que señala que un desbalance significativo, especialmente en el aspecto extrínseco, conlleva impactos adversos sobre la salud física y mental del empleado, lo que a su vez afecta negativamente el desempeño de los colaboradores (Tirado et al., 2022).

Por lo tanto, los estresores del ambiente físico, las actividades, los factores institucionales y las relaciones sociales impactan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores. Es crucial que las organizaciones implementen estrategias efectivas para gestionar estos estresores y mejorar las condiciones laborales, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y productivo.

CONCLUSIONES

- Se determinó una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita en 2023, con un valor de chi cuadrado de 9.025. Esto indicó que a medida que disminuía el nivel de estrés laboral, mejoraba el desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, la implementación de estrategias para reducir el estrés condujo a una mejora significativa en el rendimiento laboral.
- El nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita en 2023 se situó predominantemente en un nivel medio, afectando al 71.7% de los colaboradores. Este resultado sugiere que una proporción significativa de los empleados experimentaba un nivel moderado de estrés, lo que subrayó la necesidad de implementar medidas preventivas para evitar que el estrés aumentara y afectara negativamente el desempeño laboral.
- La evaluación del desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita en 2023 reveló un nivel alto en el 67.8% de los colaboradores. Esto señaló que la mayoría de los colaboradores estaban cumpliendo o superando las expectativas en su desempeño laboral. Sin embargo, se identificó un margen de mejora para el tercio restante de los empleados.
- Se identificó una relación diferenciada entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores. Los estresores del ambiente físico, de las actividades y de las relaciones sociales mostraron una relación media con el desempeño (71.7%, 53.3% y 70.6% respectivamente), mientras que los estresores institucionales presentaron una relación alta (62.2%). Esto indicó que las intervenciones centradas en mejorar aspectos organizacionales podrían ser particularmente efectivas para reducir el estrés y mejorar el desempeño.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Paita establecer un programa integral de salud ocupacional que no solo aborde los síntomas del estrés laboral, sino que también trabaje en la prevención. Este programa debería incluir formación en gestión del tiempo, técnicas de relajación y un sistema de apoyo para la detección temprana y manejo de casos de alto estrés laboral. Además, se deben establecer métricas claras para evaluar la eficacia del programa y su impacto en el desempeño de los colaboradores.

- Se sugiere al área de recursos humanos implementar un programa de manejo del estrés laboral que incluya talleres de mindfulness, sesiones de asesoramiento psicológico y pausas activas durante la jornada laboral. También se recomienda la creación de un comité de bienestar que evalúe periódicamente el clima organizacional y proponga actividades que promuevan un ambiente de trabajo saludable.

- El área de recursos humanos debería desarrollar un plan de desarrollo profesional que incluya la identificación de habilidades y competencias en los colaboradores con desempeño medio y alto. Para aquellos con desempeño medio, se deberían ofrecer capacitaciones y oportunidades de mentoría. Para los colaboradores con alto desempeño, se sugiere crear vías de progresión en la carrera y reconocimiento de logros.

- Es recomendable que el área de recursos humanos realice una evaluación ergonómica de los puestos de trabajo para minimizar los estresores del ambiente físico. Además, se debe revisar la asignación de tareas para asegurar una distribución equitativa de la carga de trabajo. Adicionalmente, se debe fomentar una cultura de apoyo y comunicación abierta para mejorar las relaciones sociales y la dinámica de equipo, así como revisar las políticas institucionales para reducir los estresores organizacionales.

REFERENCIAS

- Acebo, G., y Samada, Y. (2020). El estrés familiar y su influencia en el rendimiento laboral. *Mikarimin Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 103-114.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1715>
- Ajayi, S. (2018). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/SSRN.3160620>
- Akah, L., Owan, V., Aduma, P., Onyenweaku, E., Olofu, M., Alawa, D., . . . Usoro, A. (2022). Occupational Stress and Academic Staff Job Performance in Two Nigerian Universities. *Journal of Curriculum and Teaching*, 11(5), 1 - 16.
<https://doi.org/10.5430/jct.v11n5p64>
- Amaya, I., Manchego, M., Otálora, H., y Ramírez, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Revista Poliantea*, 16(1), 8-12.
<https://doi.org/10.15765/POLIANTEA.V16I28.2326>
- Ames, L., y Pacheco, R. (2022). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. Universidad César Vallejo, Piura.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95766/Ames_MLD-Pacheco_BRF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arbaiza, L. (2019). Liderazgo Y Comportamiento Organizacional. Alfaomega Esan.
<https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789587784527/Liderazgo+Y+Comportamiento+Organizacional>
- Arellano, V., Luján, G., y Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Disciplinar*, 6(4), 3365-3384.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840

- Arias, J. (2022). Diseño y metodología de la investigación. <https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf>
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., y Rodríguez, A. (2023). La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157 - 167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81 - 98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8181172>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165 - 1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Corona, L., y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo sí, cuándo no? <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-269.pdf>
- Coronado, I., y Benítez, M. (2022). Relación de los equipos de trabajo en la organización: papel del líder emocionalmente inteligente. *Revista Espacios*, 43(4), 110 - 121. <https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n04p05>
- Cross, D. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382. <https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- Del Hoyo, M. (2018). Estrés laboral. Servicio de Ediciones y Publicaciones. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. 4(2), 11 - 18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study.

- Environmental Health and Preventive Medicine (2).
<https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Devi, P. (2021). Occupational Stress and Job Performance Among University Library Professionals of North-East India. Evidence Based Library and Information Practice, 6(2), 2-21. <https://doi.org/10.18438/eblip29821>
- Espinoza, K. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerrero Cruz I-4 Huancabamba 2021. Universidad César Vallejo, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89411/Espinoza_PKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farfán, M. (2020). Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Universidad César Vallejo, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%C3%A1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65 - 76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gallach, E., Bermejo, A., Robledo, R., Izquierdo, R., y Canos, Á. (2020). Determinantes de género en el abordaje del dolor crónico. Revista de la Sociedad Española del Dolor, 27(4), 252-256. https://dx.doi.org/10.20986/resed_2020.3802/2020
- Hernández, M., y Ibarra, L. (2020). Dos ingresos, dos cuidadores. Barreras a la conciliación trabajo-familia. Revista Latinoamericana de Estudios de Familia, 12(2), 13 - 26. <https://doi.org/10.17151/rlef.2020.12.2.2>
- Hinojosa, R. (2022). Justificaciones de un proyecto de investigación en ciencias empresariales. <https://www.aldia.unah.edu.pe/justificaciones-de-un-proyecto-de-investigacion-en-ciencias-empresariales/>
- Huaire, E. (2019). Método de investigación. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>

- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Dominio de las Ciencias, 7(4), 356 - 372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- López, J., Quimis, G., López, M., y Cañizares, P. (2021). Estrés laboral en personal médico del área de emergencia de una institución hospitalaria pública en el Ecuador. Polo del conocimiento, 6(1), 549 - 556. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2164/4322>
- Made, N., Puspitawati, D., Cempaka, N., & Atmaja, D. (2021). How job stress affect job satisfaction and employee performance in four-star hotels. International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM), 6(2), 25-32. <https://www.ejournal.aibpmjournals.com/index.php/IJABIM/article/view/1168/0#:~:text=The%20results%20showed%20that%20job,no%20effect%20on%20employee%20performance.>
- Mapén, F. (2017). Diversidad y Complejidad Organizacional en América Latina. <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Medina, N. (2019). Ajuste Persona-Entorno Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Vital. Trabajo de Fin de Grado de Psicología, Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16215/Ajuste%20Persona-Entorno%20Laboral%20y%20su%20Relacion%20con%20la%20Satisfaccion%20Laboral%20y%20la%20Satisfaccion%20Vital.pdf?sequence=1>
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C., y Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. Revista Gestionar, 1(2), 21 - 29. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>
- Millones, P., y Gonzales, A. (2021). Depresión, ansiedad y estrés durante la emergencia sanitaria por COVID-19, en jefes de hogar residentes en un Asentamiento Humano en Comas. Revista de investigación científica Ágora, 8(1), 34-41. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/146>

- Ministerio de Salud. (2021). Entre 40 y 30 % de jóvenes de 19 y 26 años en el Perú presentaron síntomas de ansiedad y depresión tras la llegada de la pandemia de la COVID-19. Lima. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/ins/noticias/661646-entre-40-y-30-de-jovenes-de-19-y-26-anos-en-peru-presentaron-sintomas-de-ansiedad-y-depresion-tras-la-llegada-de-la-covid-19>
- Montoya, M., Ostos, J., & Saenz, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *Revista de Administração de Empresas*, 60(3), 183 - 194. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200302>
- Morales, M., y Ronquillo, J. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183 - 192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Noroña, D., Quilumba, V., y Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Scientific*, 6(21), 81 - 100. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1 - 19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pema, R. (2022). Job stress and employee performance: A case study of civil servants working in ministry of health, Thimphu. *Bhutan Journal of Management*, 2(1), 30-63. http://www.rim.edu.bt/journal/index.php/Bhutan_journal_of_management/article/view/80/13
- Rodríguez, L., Vega, F., Padilla, L., Zarate, M., y Aguilar, H. (2021). Niveles de ansiedad, niveles de estrés en mujeres trabajadoras durante el periodo de aislamiento social por COVID-19. *Jóvenes en la Ciencia*, 10. <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/articulo/view/3293>

- Rojas, J., y Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1-16. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Rojas, J., Cespedes, R., y Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015. *Balances*, 8(11), 48 - 55. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Rueda, P. (2023). Teorías del Desempeño Laboral: Comprendiendo las Dinámicas del Rendimiento en el Trabajo. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Ruiz, C., y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. (D. H. Morillo, Ed.) Fondo editorial. <https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Saleem, F., Imran, M., & Saddiga, S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? *Frontiers in Psychology*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8426577/>
- Salvador, J., Marco, G., y Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2087>
- Sorbara, S., Baró, S., Greco, R., Preiti, M., y Quinteros, M. (2021). Doble presencia, entre la familia y el trabajo. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, 6(251). <https://doi.org/10.32351/rca.v6.251>
- Taruchaín, L., y Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica Universitaria*, 9(2), 1 - 19. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v9n2a1>
- Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., Topa, G., y López, Á. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista*

Iberoamericana de Psicología y Salud, 13(2), 93 - 103.
<https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>

Tsalasah, E., Noermijati, N., & Ratnawati, K. (2019). The effect of work stress on the performance of employees psychological well-being and subjective well-being (Study at PT. Global Insight Utama Bali area). *Management and Economics Journal*, 3(1), 95 - 107. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/mec/article/view/5570/pdf>

Utari, T., Wediawati, T., & Althalets, F. (2021). The effect of stress and workload on employee performance in the division maintenance department PT Indominco Mandiri In Bontang. *Technium Social Sciences Journal*, 22(1), 35 - 44.
<https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/4204>

Valenzuela, J. (2020). La justificación en (ante) proyectos de investigación.
<https://metoducativa.blogspot.com/2020/06/la-justificacion-en-anteproyectos-de.html>

Valero, V., Pari, M., Mamani, H., y Laurente, V. (2023). Estrés y satisfacción laboral en profesores del Altiplano Peruano. *Encuentros. revista de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico*, 205 - 216.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7527638>

Valle, M., y Larzabal, A. (2022). Estrés, malestar psicológico, bienestar psicológico y satisfacción con la vida según modalidades de trabajo en madres de familia. *Ciencias psicológicas*, 16(2), e-2794.
<https://doi.org/10.22235/cp.v16i2.2794>

Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I1.1492

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la universidad de Zaragoza.

https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Wong, K. (2019). Hay una brecha de estrés entre hombres y mujeres: por qué es importante. <https://www.redaccion.com.ar/hay-una-brecha-de-estres-entre-hombres-y-mujeres-por-que-es-importante/>

Yana, M., Arocutipa, A., Alanoca, R., Adco, H., y Yana, N. (2019). Estrategias cognitivas y la comprensión lectora en los estudiantes de nivel básica y superior. *Revista Innova Educación*, 1(2), 211 - 217. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.007>

ANEXOS

CARTA DE AUTORIZACIÓN

12 de julio de 2024

Por medio de la presente carta, yo xxxxxxxxxxxxxxxx, en calidad de xxxxxxxxxxxxxx de la Municipalidad Provincial de Paita. con RUC 20162361440; autorizo a Eliojunior Neyra Mendoza con DNI 72447816, estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas Programa de Estudio de Administración UPAO - Filial Piura, para utilizar la información que crean necesaria para llevar a cabo el desarrollo de su tesis.

Se expide la presente carta a solicitud de los interesados para los fines que estimen convenientes.

Anexo N° 1: Cuestionario que evalúa el estrés laboral

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paíta.

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas. Instrucciones:



Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario,

ESCALA VALORATIVA siguiente: Nunca (1); Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Consentimiento informado: Acepto participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento Si (.....) No (.....)

N°	ESTRÉS Dimensión: Estresores del ambiente físico	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Iluminación					
1.	La iluminación es suficiente para realizar adecuadamente sus actividades laborales					
2.	La ubicación de la iluminación es la apropiada para realizar sus actividades					
	Indicador: Ruido					
3.	Se producen niveles altos o molestos de ruidos en su lugar trabajo					
4.	En la institución existe tecnología para minimizar el ruido público					
	Indicador: Temperatura					
5.	Se emplean equipos para mantener una temperatura adecuada					
	Indicador: Ambientes contaminado					
6.	Las instalaciones donde se desarrollan las actividades se encuentran expuestas a los principales agentes contaminantes (gases, humos, vapores)					
7.	Se prioriza el plan de cuidado del ambiente dentro de la institución					
	Dimensión: Estresores de las actividades					
	Indicador: Carga mental del trabajo					

8.	Se realizan actividades de pausa activa para disminuir la carga mental de trabajo					
	Indicador: Control de labores					
9.	Existe un control de productividad de las actividades					
	Dimensión: Estresores de la institución					
	Indicador: Conflictos de rol					
10.	Los conocimientos de los trabajadores están acorde al área de trabajo en el que laboran					
11.	Se realiza un análisis de perfil para determinar una actividad					
	Indicador: Ambigüedad de rol					
12.	Los responsables orientan al empleado de tal manera que se cumpla con las actividades					
	Indicador: Horario de trabajo					
13.	La institución se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores					
14.	Los horarios son flexibles					
	Indicador: Aspiraciones profesionales					
15.	La institución brinda a los colaboradores la facilidad de seguir desarrollándose profesionalmente					
	Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo					
	Indicador: Las relaciones interpersonales					
16.	Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo					
	Indicador: Respeto a las opiniones					
17.	Se respetan las opiniones de los compañeros de trabajo					
	Indicador: Discriminación laboral					
18.	Se producen casos de discriminación por raza, sexo o cualquier otra índole dentro del centro laboral					
	Indicador: Empatía					
19.	Existe empatía entre los compañeros de trabajo					
20.	Ha percibido que un compañero se tome el tiempo para asesorar a un trabajador nuevo					

Anexo N° 2: Cuestionario que evalúa el desempeño laboral

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar el nivel de desempeño en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas. Instrucciones:

Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario,

ESCALA VALORATIVA: siguiente: Nunca (1); Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Consentimiento informado: Acepto participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento Si (.) No (..)

N°	Desempeño laboral	Respuesta				
	Dimensión: Competencias	1	2	3	4	5
	Indicador: Habilidades					
1.	Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo					
2.	Cuenta con las habilidades requeridas para el puesto					
	Indicador: Conocimiento					
3.	Tiene el conocimiento necesario para desarrollar sus actividades laborales					
4.	Participar de talleres para optimizar el desarrollo de sus funciones					
	Indicador: Efectividad de labores					
5.	Cumplen efectivamente con las tareas encomendadas					
6.	Emplea eficientemente los recursos públicos					
	Indicador: Diligencia					
7.	Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día					
8.	Cumple con eficacia sus actividades diarias					
	Dimensión: Aspectos conductuales					
	Indicador: Compromiso					
9.	Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución					
10.	Está comprometido con los objetivos de la institución					

	Indicador: Responsabilidad					
11.	Es responsable con las actividades que desarrolla en la institución					
	Indicador: Puntualidad					
12.	Cumple con el horario de trabajo establecido					
13.	Termina oportunamente sus actividades encomendadas					
	Indicador: Asistencia					
14.	Asiste a los talleres o programas desarrollados por la institución					
15.	Asiste oportunamente a su centro de trabajo					
	Dimensión: Eficacia					
	Indicador: Cumplimiento de objetivos					
16.	Se preocupa por cumplir los objetivos institucionales					
	Indicador: Tareas asignadas					
17.	Cumple sus labores durante la jornada laboral					
18.	El trabajo asignado se ajusta a lo requerido por los jefes inmediatos					
	Indicador: Solución de problemas					
19.	Muestra capacidad en la solución de los problemas que se presentan en la institución					
	Indicador: Iniciativa					
20.	Muestra iniciativa en el desarrollo de sus actividades					

Anexo N° 3: Constancia de Validación del Instrumento de recolección de datos I



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

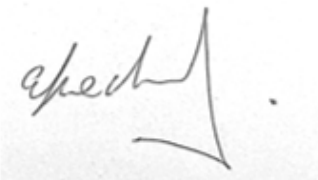
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Datos del Experto					
Apellidos y nombres	Chuecas Wong Efraín				
Profesión	Economista				
Especialidad	Proyectos de inversión				
Experiencia profesional	Docente UPAO				
Institución	UPAO				
Fecha de Validación	26/06/23				
E- mail	echuecasw@upao.edu.pe				
Datos del trabajo de Investigación					
Título	Estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Investigadores	Eliojunior Neyra Mendoza				
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado				
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Variable Independiente: Estrés Laboral					
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación		
1. La iluminación es suficiente para realizar adecuadamente sus actividades laborales	✓				
2. La ubicación de la iluminación es la apropiada para realizar sus actividades	✓				
3. Se producen niveles altos o molestos de ruidos en su lugar trabajo	✓				
4. En la institución existe tecnología para minimizar el ruido público	✓				
5. Se emplean equipos para mantener una temperatura adecuada	✓				
6. Las instalaciones donde se desarrollan las actividades se encuentran expuestas a los	✓				

principales agentes contaminantes (gases, humos, vapores)			
7. Se prioriza el plan de cuidado del ambiente dentro de la institución	✓		
8. Se realizan actividades de pausa activa para disminuir la carga mental de trabajo	✓		
9. Existe un control de productividad de las actividades	✓		
10. Los conocimientos de los trabajadores están acorde al área de trabajo en el que laboran	✓		
11. Se realiza un análisis de perfil para determinar una actividad	✓		
12. Los responsables orientan al empleado de tal manera que se cumpla con las actividades	✓		
13. La institución se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores	✓		
14. Los horarios son flexibles	✓		
15. La institución brinda a los colaboradores la facilidad de seguir desarrollándose profesionalmente	✓		
16. Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	✓		
17. Se respetan las opiniones de los compañeros de trabajo	✓		
18. Se producen casos de discriminación por raza, sexo o cualquier otra índole dentro del centro laboral	✓		
19. Existe empatía entre los compañeros de trabajo	✓		
20. Ha percibido que un compañero se tome el tiempo para asesorar a un trabajador nuevo	✓		
Variable Dependiente: Desempeño laboral			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo	✓		

2. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo			
3. Tiene el conocimiento necesario para desarrollar sus actividades laborales	✓		
4. Participar de talleres para optimizar el desarrollo de sus funciones	✓		
5. Cumplen efectivamente con las tareas encomendadas	✓		
6. Emplea eficientemente los recursos públicos	✓		
7. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
8. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
9. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
10. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
11. Es responsable con las actividades que desarrolla en la institución	✓		
12. Cumple con el horario de trabajo establecido	✓		
13. Termina oportunamente sus actividades encomendadas	✓		
14. Asiste a los talleres o programas desarrollados por la institución	✓		
15. Asiste oportunamente a su centro de trabajo	✓		
16. Se preocupa por cumplir los objetivos institucionales	✓		
17. Cumple sus labores durante la jornada laboral	✓		
18. El trabajo asignado se ajusta a lo requerido por los jefes inmediatos	✓		
19. Muestra capacidad en la solución de los problemas que se presentan en la institución	✓		

20. Muestra iniciativa en el desarrollo de sus actividades	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres Chuecas Wong Efraín	Comentarios finales		
DNI: 41482116			
FIRMA			
			



Anexo N° 4: Constancia de Validación del Instrumento de recolección de datos II



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Datos del Experto					
Apellidos y nombres	Reyes Peña Fernando Arturo				
Profesión	Administrador				
Especialidad	Administración				
Experiencia profesional	Docente UPAO, Docente UNP				
Institución	UPAO				
Fecha de Validación	26/06/2023				
E- mail	Nanoreyesp819@gmail.com				
Datos del trabajo de Investigación					
Título	Estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Investigadores	Eliojunior Neyra Mendoza				
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado				
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Variable Independiente: Estrés Laboral					
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación		
1. La iluminación es suficiente para realizar adecuadamente sus actividades laborales	✓				
2. La ubicación de la iluminación es la apropiada para realizar sus actividades	✓				
3. Se producen niveles altos o molestos de ruidos en su lugar trabajo	✓				
4. En la institución existe tecnología para minimizar el ruido público	✓				
5. Se emplean equipos para mantener una temperatura adecuada	✓				
6. Las instalaciones donde se desarrollan las actividades se encuentran expuestas a los	✓				

principales agentes contaminantes (gases, humos, vapores)			
7. Se prioriza el plan de cuidado del ambiente dentro de la institución	✓		
8. Se realizan actividades de pausa activa para disminuir la carga mental de trabajo	✓		
9. Existe un control de productividad de las actividades	✓		
10. Los conocimientos de los trabajadores están acorde al área de trabajo en el que laboran	✓		
11. Se realiza un análisis de perfil para determinar una actividad	✓		
12. Los responsables orientan al empleado de tal manera que se cumpla con las actividades	✓		
13. La institución se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores	✓		
14. Los horarios son flexibles	✓		
15. La institución brinda a los colaboradores la facilidad de seguir desarrollándose profesionalmente	✓		
16. Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	✓		
17. Se respetan las opiniones de los compañeros de trabajo	✓		
18. Se producen casos de discriminación por raza, sexo o cualquier otra índole dentro del centro laboral	✓		
19. Existe empatía entre los compañeros de trabajo	✓		
20. Ha percibido que un compañero se tome el tiempo para asesorar a un trabajador nuevo	✓		
Variable Dependiente: Desempeño laboral			
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo	✓		

2. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo			
3. Tiene el conocimiento necesario para desarrollar sus actividades laborales	✓		
4. Participar de talleres para optimizar el desarrollo de sus funciones	✓		
5. Cumplen efectivamente con las tareas encomendadas	✓		
6. Emplea eficientemente los recursos públicos	✓		
7. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
8. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
9. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
10. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
11. Es responsable con las actividades que desarrolla en la institución	✓		
12. Cumple con el horario de trabajo establecido	✓		
13. Termina oportunamente sus actividades encomendadas	✓		
14. Asiste a los talleres o programas desarrollados por la institución	✓		
15. Asiste oportunamente a su centro de trabajo	✓		
16. Se preocupa por cumplir los objetivos institucionales	✓		
17. Cumple sus labores durante la jornada laboral	✓		
18. El trabajo asignado se ajusta a lo requerido por los jefes inmediatos	✓		
19. Muestra capacidad en la solución de los problemas que se presentan en la institución	✓		

20. Muestra iniciativa en el desarrollo de sus actividades	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres Reyes Peña Fernando Arturo	Comentarios finales		
DNI: 02786907 FIRMA 			



Anexo N° 5: Constancia de Validación del Instrumento de recolección de datos III



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Datos del Experto					
Apellidos y nombres	García Crisanto Alex Segundo				
Profesión	Magister Administración				
Especialidad	Gestión empresarial				
Experiencia profesional	35 años				
Institución	UPAO				
Fecha de Validación	26/06/23				
E- mail	Agarciac19@upao.edu.pe				
Datos del trabajo de Investigación					
Título	Estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Investigadores	Eliojunior Neyra Mendoza				
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado				
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir estrés Laboral y desempeño en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita, 2023.				
Variable Independiente: Estrés Laboral					
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación		
1. La iluminación es suficiente para realizar adecuadamente sus actividades laborales	✓				
2. La ubicación de la iluminación es la apropiada para realizar sus actividades	✓				
3. Se producen niveles altos o molestos de ruidos en su lugar trabajo	✓				
4. En la institución existe tecnología para minimizar el ruido público	✓				
5. Se emplean equipos para mantener una temperatura adecuada	✓				
6. Las instalaciones donde se desarrollan las actividades se encuentran expuestas a los	✓				

principales agentes contaminantes (gases, humos, vapores)			
7. Se prioriza el plan de cuidado del ambiente dentro de la institución	✓		
8. Se realizan actividades de pausa activa para disminuir la carga mental de trabajo	✓		
9. Existe un control de productividad de las actividades	✓		
10. Los conocimientos de los trabajadores están acorde al área de trabajo en el que laboran	✓		
11. Se realiza un análisis de perfil para determinar una actividad	✓		
12. Los responsables orientan al empleado de tal manera que se cumpla con las actividades	✓		
13. La institución se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores	✓		
14. Los horarios son flexibles	✓		
15. La institución brinda a los colaboradores la facilidad de seguir desarrollándose profesionalmente	✓		
16. Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	✓		
17. Se respetan las opiniones de los compañeros de trabajo	✓		
18. Se producen casos de discriminación por raza, sexo o cualquier otra índole dentro del centro laboral	✓		
19. Existe empatía entre los compañeros de trabajo	✓		
20. Ha percibido que un compañero se tome el tiempo para asesorar a un trabajador nuevo	✓		
Variable Dependiente: Desempeño laboral			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo	✓		

2. Desarrolla efectivamente sus habilidades dentro de su área de trabajo			
3. Tiene el conocimiento necesario para desarrollar sus actividades laborales	✓		
4. Participar de talleres para optimizar el desarrollo de sus funciones	✓		
5. Cumplen efectivamente con las tareas encomendadas	✓		
6. Emplea eficientemente los recursos públicos	✓		
7. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
8. Planifica adecuadamente sus actividades que deben ser cumplidas día a día	✓		
9. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
10. Muestra compromiso con el cargo que ocupa en la institución	✓		
11. Es responsable con las actividades que desarrolla en la institución	✓		
12. Cumple con el horario de trabajo establecido	✓		
13. Termina oportunamente sus actividades encomendadas	✓		
14. Asiste a los talleres o programas desarrollados por la institución	✓		
15. Asiste oportunamente a su centro de trabajo	✓		
16. Se preocupa por cumplir los objetivos institucionales	✓		
17. Cumple sus labores durante la jornada laboral	✓		
18. El trabajo asignado se ajusta a lo requerido por los jefes inmediatos	✓		
19. Muestra capacidad en la solución de los problemas que se presentan en la institución	✓		

20. Muestra iniciativa en el desarrollo de sus actividades	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres GARCÍA CRISANTO ALEX SEGUNDO	Comentarios finales		
DNI: 02640565			
FIRMA			
			



Base de datos

Estrés laboral																								
N°	Estresores del ambiente físico							Estresores de las actividades	Estresores de la institución							Relaciones sociales en el trabajo					Suma	Nivel	SPSS	
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07		P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19				P20
C01	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
C02	5	5	3	1	5	4	2	1	3	5	5	4	4	3	4	4	5	1	4	3	71	Medio	2	
C03	5	5	2	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	62	Medio	2	
C04	5	5	3	1	3	1	2	2	3	3	3	4	5	2	4	3	3	1	2	4	59	Medio	2	
C05	5	5	1	3	3	3	3	5	4	4	2	2	1	1	1	4	1	1	5	1	55	Medio	2	
C06	4	3	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	52	Medio	2	
C07	5	5	1	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	73	Medio	2	
C08	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	68	Medio	2	
C09	5	4	3	1	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	71	Medio	2	
C10	3	5	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	73	Medio	2	
C11	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	77	Alto	3	
C12	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Alto	3	
C13	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	76	Alto	3	
C14	5	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	3	82	Alto	3	
C15	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	2	4	5	5	3	4	5	1	4	5	73	Medio	2	
C16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	79	Alto	3	
C17	4	5	5	5	1	1	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	5	5	73	Medio	2	
C18	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	89	Alto	3	
C19	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	1	5	3	74	Alto	3	
C20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5	3	78	Alto	3	
C21	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	90	Alto	3	
C22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	79	Alto	3	
C23	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	91	Alto	3	

C24	4	4	2	1	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	5	3	65	Medio	2
C25	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	70	Medio	2
C26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	91	Alto	3
C27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5	93	Alto	3
C28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	5	3	80	Alto	3
C29	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	79	Alto	3
C30	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	89	Alto	3
C31	5	5	2	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	71	Medio	2
C32	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	67	Medio	2
C33	2	2	4	1	1	4	1	2	2	2	2	2	5	5	5	3	3	1	3	5	55	Medio	2
C34	2	2	3	1	4	2	4	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	58	Medio	2
C35	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	86	Alto	3
C36	3	3	3	1	4	1	3	1	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	5	4	60	Medio	2
C37	5	5	3	2	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	84	Alto	3
C38	4	4	4	2	1	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	76	Alto	3
C39	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	Alto	3
C40	4	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	3	3	65	Medio	2
C41	5	5	3	1	1	1	3	1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	69	Medio	2
C42	3	3	5	1	3	4	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	56	Medio	2
C43	4	4	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	46	Bajo	1
C44	4	3	5	1	2	3	3	1	1	4	4	5	1	1	4	4	4	1	4	4	59	Medio	2
C45	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	Medio	2
C46	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	75	Alto	3
C47	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	62	Medio	2
C48	3	3	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	2	4	3	62	Medio	2
C49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70	Medio	2
C50	5	5	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	5	2	4	4	71	Medio	2
C51	4	5	3	2	4	1	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	1	3	3	57	Medio	2
C52	5	5	3	3	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	85	Alto	3
C53	3	3	4	1	1	3	3	2	4	3	2	5	3	1	3	5	5	1	5	4	61	Medio	2

C54	2	2	4	1	5	2	5	1	3	3	3	3	3	2	2	4	5	1	4	3	58	Medio	2
C55	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	4	3	80	Alto	3
C56	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	61	Medio	2
C57	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	87	Alto	3
C58	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	91	Alto	3
C59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	96	Alto	3
C60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	5	5	85	Alto	3
C61	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C62	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C63	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C64	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C65	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	69	Medio	2
C66	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C67	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C68	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C69	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C70	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C71	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	5	3	69	Medio	2
C72	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C73	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	69	Medio	2
C74	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C75	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	67	Medio	2
C76	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C77	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C78	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C79	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C80	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C81	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C82	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C83	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2

C84	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C85	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C86	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C87	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C88	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C89	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C90	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C91	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C92	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C93	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C94	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C95	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C96	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C97	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C98	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C99	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C100	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C101	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C102	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	70	Medio	2
C103	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C104	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C105	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C106	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C107	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C108	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C109	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C110	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	68	Medio	2
C111	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	88	Alto	3

C112	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C113	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	53	Medio	2
C114	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3
C115	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3
C116	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	49	Medio	2
C117	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3
C118	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3
C119	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	52	Medio	2
C120	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3
C121	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C122	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C123	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C124	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C125	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C126	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	52	Medio	2
C127	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	5	53	Medio	2
C128	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C129	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C130	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C131	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C132	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C133	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52	Medio	2
C134	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C135	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52	Medio	2
C136	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51	Medio	2
C137	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52	Medio	2
C138	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52	Medio	2
C139	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3

C140	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3	
C141	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3	
C142	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	88	Alto	3	
C143	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3	
C144	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	90	Alto	3	
C145	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	90	Alto	3	
C146	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	91	Alto	3	
C147	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	92	Alto	3	
C148	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	92	Alto	3	
C149	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	76	Alto	3	
C150	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	91	Alto	3	
C151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2	
C152	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	1	5	5	90	Alto	3	
C153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2	
C154	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	95	Alto	3	
C155	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4	4	1	3	3	73	Medio	2	
C156	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	86	Alto	3	
C157	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	87	Alto	3	
C158	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	54	Medio	2	
C159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	56	Medio	2
C160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	57	Medio	2
C161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	57	Medio	2
C162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	58	Medio	2
C163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	57	Medio	2
C164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	57	Medio	2
C165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	57	Medio	2
C166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	58	Medio	2
C167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	59	Medio	2

C168	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2
C169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	57	Medio	2
C170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	5	3	5	59	Medio	2
C171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	58	Medio	2
C172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio	2
C173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	57	Medio	2
C174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	57	Medio	2
C175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	57	Medio	2
C176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Medio	2
C177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	58	Medio	2
C178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	57	Medio	2
C179	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2
C180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	59	Medio	2

Desempeño laboral																							
N°	Competencias								Aspectos conductuales							Eficacia					Suma	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
C01	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86	Alto	3
C02	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	86	Alto	3
C03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C04	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
C05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	1	5	5	5	64	Medio	2
C06	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	84	Alto	3
C07	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
C08	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	85	Alto	3
C09	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	89	Alto	3

C10	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	Alto	3
C11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	99	Alto	3
C12	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	Alto	3
C13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	82	Alto	3
C14	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	96	Alto	3
C15	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	86	Alto	3
C16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	89	Alto	3
C17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	96	Alto	3
C18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95	Alto	3
C20	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
C21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C24	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C33	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	86	Alto	3
C34	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	88	Alto	3
C35	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
C36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Alto	3
C37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C39	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	88	Alto	3

C40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C41	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
C42	4	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	85	Alto	3
C43	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C44	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	90	Alto	3
C45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	Alto	3
C46	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	Alto	3
C47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Alto	3
C48	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96	Alto	3
C49	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Alto	3
C50	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	Alto	3
C51	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	89	Alto	3
C52	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Alto	3
C53	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	Alto	3
C54	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97	Alto	3
C55	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
C56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C60	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96	Alto	3
C61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Alto	3
C62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	80	Alto	3
C65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	80	Alto	3
C68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3

C70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	80	Alto	3	
C73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
C83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	3
C86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	3
C89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3

C99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C101	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C103	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C104	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C105	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	78	Alto	3
C107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C108	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C110	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
C111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C112	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C113	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	70	Medio	2
C114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
C116	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C119	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	70	Medio	2
C120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C121	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	68	Medio	2
C122	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	70	Medio	2
C123	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	68	Medio	2
C124	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	64	Medio	2
C125	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	70	Medio	2
C126	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	68	Medio	2

C127	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C128	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C129	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	68	Medio	2
C130	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
C131	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C132	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2
C133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C134	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
C135	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	68	Medio	2
C136	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	70	Medio	2
C137	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C138	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	68	Medio	2
C139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C142	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	95	Alto	3
C143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
C145	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96	Alto	3
C146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
C147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2

C155	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio	2
C156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C158	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2
C159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C172	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
C180	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2