



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO PUNO – 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**WENDY ALINA PUMA ALIAGA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO PUNO – 2024**

AUTOR

**WENDY ALINA PUMA ALIAGA**

RECuento de palabras

**26012 Words**

RECuento de caracteres

**144654 Characters**

RECuento de páginas

**131 Pages**

Tamaño del archivo

**4.0MB**

Fecha de entrega

**Nov 13, 2024 6:07 AM CST**

Fecha del informe

**Nov 13, 2024 6:09 AM CST**

● **13% de similitud general**

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Firmado digitalmente por MAMANI  
MARON Beatriz Vilma FAU  
20145496170 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13.11.2024 07:15:05 -06:00



Firmado digitalmente por PALOMINO  
COILA Martha Rosario FAU  
20145496170 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13-11-2024 07:25:02 -05:00

Resumen



## DEDICATORIA

*A Dios por darme la fortaleza para continuar  
en lo adverso, por guiarme en el camino de  
lo prudente y darme sabiduría para mejorar  
día a día.*

*A mi madre Eugenia por ser un pilar  
fundamental para mi vida profesional y a mi  
padre Bartolomé, a mis hermanos Ana  
Paula, Julio Cesar y mi cuñado Edson y mis  
sobrinos quienes constituyeron la fuerza y  
razón que me impulsa a seguir adelante  
para hacer realidad mis objetivos.*

*A mi recordado hermano Hedu Alberto y mis  
abuelos Felicitas y Asencio, que pese a que  
no estén físicamente siempre están en mi  
corazón, gracias por ser mi inspiración de  
lucha constante en mi formación profesional  
y en las metas y objetivos que aún están por  
cumplirse.*

**Wendy Alina Puma Aliaga**



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la escuela profesional de Trabajo Social, por abrirme las puertas y haberme formado profesionalmente para contribuir a la sociedad.*

*Con mucha estima a mi directora de tesis, M.Sc. Beatriz Vilma Mamani Marón por guiarme, ser paciente conmigo para elaborar y finalizar la elaboración de esta tesis.*

*A los miembros del jurado: D.Sc. Vivian Rene Valderrama Zea, Dr. Juan Isidoro Gomez Palomino, Lic. Daisy Estela Choque Huacasi, que con sus valiosos aportes se logró enriquecer y culminar este trabajo de investigación, producto de constante esfuerzo.*

*A mis docentes de la Escuela Profesional de Trabajo Social que a través de sus enseñanzas, sapiencia y consejos en diversos temas académicos durante estos 05 años de enseñanza me otorgaron las mejores herramientas para convertirme en una mejor profesional.*

*Asimismo, expresar mi agradecimiento a la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno por permitirme realizar la presente investigación y agradecer a todo su equipo profesional por el apoyo e información brindada a lo largo de esta investigación.*

**Wendy Alina Puma Aliaga**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>14</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>21</b>
1.2.1 Problema general.....	21
1.2.2 Problemas específicos .....	21
<b>1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
1.3.1 Hipótesis general .....	22
1.3.2 Hipótesis específicas .....	22
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>23</b>
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
1.5.1 Objetivo General .....	26
1.5.2 Objetivos Específicos.....	26

## CAPÍTULO II



## REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>27</b>
2.1.1.	A nivel internacional .....	27
2.1.2.	A nivel nacional .....	29
2.1.3.	A nivel local .....	32
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>37</b>
2.2.1.	Estrés .....	37
2.2.2.	Fases del estrés .....	38
2.2.3.	Consecuencias del estrés .....	40
2.2.4.	Definición de estrés laboral.....	41
2.2.5.	Dimensiones del estrés del estrés laboral.....	43
2.2.5.1.	Agentes del estrés.....	43
2.2.5.2.	Estresores laborales.....	46
2.2.5.3.	Factores personales .....	47
2.2.6.	Desempeño laboral.....	49
2.2.7.	Dimensiones del desempeño laboral .....	51
2.2.7.1.	Conocimiento .....	51
2.2.7.2.	Productividad laboral .....	52
2.2.7.3.	Satisfacción laboral .....	56
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>57</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	<b>60</b>
3.1.1.	Ubicación geográfica .....	60
<b>3.2.</b>	<b>TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>61</b>



3.2.1.	Tipo de Investigación .....	61
3.2.2.	Método de investigación .....	62
3.2.3.	Alcance de la investigación.....	62
3.2.4.	Diseño de la Investigación .....	63
<b>3.3.</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS .....</b>	<b>63</b>
3.3.1.	Técnica: .....	63
3.3.2.	Instrumento: .....	64
3.3.3.	Variables y operacionalización .....	65
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>67</b>
3.4.1.	Población.....	67
3.4.2.	Muestra.....	68
<b>3.5.</b>	<b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>69</b>
3.5.1.	Análisis de datos estadísticos .....	70
3.5.2.	Variables .....	71

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>73</b>
4.1.1.	Información general de población de estudio .....	73
4.1.2.	Resultados para el objetivo específico 1 .....	79
4.1.3.	Resultados para el objetivo específico 2 .....	85
4.1.4.	Resultados para el objetivo específico 3 .....	93
4.1.5.	Resultados para el objetivo general.....	100
<b>4.2.</b>	<b>COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....</b>	<b>104</b>
4.2.1.	Comprobación de la hipótesis específica 1 .....	104
4.2.2.	Comprobación de la hipótesis específica 2 .....	105



4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3 .....	106
4.2.4. Comprobación de la hipótesis general .....	108
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>112</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>120</b>

**Área:** Desarrollo humano y calidad de vida.

**Tema:** Estrés y desempeño laboral

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 18 de noviembre del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pag</b>
<b>Tabla 1</b> Distribución de los valores de la escala de Likert para la variable estrés (X) y desempeño laboral (Y).....	65
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable de Estrés .....	66
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.....	66
<b>Tabla 4</b> Personal evaluado en la investigación .....	68
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias de la población en estudio por edad.....	73
<b>Tabla 6</b> Distribución de frecuencia por condición laboral .....	75
<b>Tabla 7</b> Distribución de frecuencias por sexo .....	77
<b>Tabla 8</b> Distribución de frecuencias por cantidad de hijos .....	78
<b>Tabla 9</b> Agentes del estrés y el desempeño laboral .....	79
<b>Tabla 10</b> Agentes del estrés y conocimiento.....	81
<b>Tabla 11</b> Agentes del estrés y productividad laboral .....	82
<b>Tabla 12</b> Agentes del estrés y satisfacción laboral .....	83
<b>Tabla 13</b> Estresores laborales y el desempeño laboral.....	86
<b>Tabla 14</b> Estresores laborales y conocimiento .....	87
<b>Tabla 15</b> Estresores laborales y productividad laboral .....	89
<b>Tabla 16</b> Estresores laborales y satisfacción laboral.....	90
<b>Tabla 17</b> Factores personales y desempeño laboral .....	93
<b>Tabla 18</b> Factores personales y conocimiento .....	95
<b>Tabla 19</b> Factores personales y productividad laboral.....	96
<b>Tabla 20</b> Factores personales y satisfacción laboral .....	98
<b>Tabla 21</b> Estrés y desempeño laboral.....	101



<b>Tabla 22</b>	Prueba de correlación entre los factores del estrés y el desempeño laboral .....	104
<b>Tabla 23</b>	Prueba de correlación entre los estresores laborales y el desempeño laboral .....	105
<b>Tabla 24</b>	Prueba de correlación entre los factores personales y el desempeño laboral .....	107
<b>Tabla 25</b>	Prueba de correlación entre el estrés y desempeño laboral.....	108



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pag</b>
<b>Figura 1</b> Fases del estrés .....	40
<b>Figura 2</b> Ubicación del área de estudio .....	61
<b>Figura 3</b> Distribución de población de estudio por edad .....	73
<b>Figura 4</b> Distribución por condición laboral .....	75
<b>Figura 5</b> Distribución de población en estudio por sexo.....	76
<b>Figura 6</b> Distribución por cantidad de hijos.....	78
<b>Figura 7</b> Aplicación del instrumento para la recolección de datos .....	129
<b>Figura 8</b> Aplicación del instrumento para la recolección de datos .....	129
<b>Figura 9</b> Aplicación del instrumento para la recolección de datos .....	129



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1</b> Cuadro de matriz de consistencia .....	120
<b>ANEXO 2</b> Operacionalización de variables .....	121
<b>ANEXO 3</b> Instrumento de recolección de información .....	122
<b>ANEXO 4</b> Base de datos .....	125
<b>ANEXO 5</b> Solicitud de autorización para ejecutar la investigación .....	127
<b>ANEXO 6</b> Constancia de aplicación de instrumento .....	128
<b>ANEXO 7</b> Evidencias fotográficas.....	129
<b>ANEXO 8</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	130
<b>ANEXO 9</b> Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional .....	131



## ACRÓNIMOS

GRDA:	Gerencia Regional de Desarrollo Agrario
OIT:	Organización Internacional del Trabajo.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences.
GRGR:	Gerencia General Regional del Gobierno Regional



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno – 2024 y planteo como hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno, en cuanto a la metodología esta se enmarco en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de carácter descriptivo-correlacional, adoptando un enfoque transversal bajo un método hipotético-deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 111 trabajadores, tanto nombrados como contratados, mientras que la muestra fue de tipo probabilística e integrada por 87 trabajadores. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de encuestas, utilizando como instrumento principal para la recolección de datos, el cuestionario. Los datos fueron procesados utilizando la aplicación estadística SPSS en su edición 25. Los resultados obtenidos indican que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores, demostrando con una correlación negativa moderada ( $\rho = -0,593$ ) y una significancia de ( $p = 0,000$ ) que es menor a (0.05) Asimismo, se evidencia 24,1% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estrés, pero su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, esto refleja una fuerte adaptación a las presiones sociales y organizacionales, así como una capacidad para gestionar eficazmente el estrés, alineándose con las expectativas de productividad en el entorno laboral.

**Palabras clave:** Agentes del estrés, Desempeño laboral, Estrés laboral, Productividad, Satisfacción laboral.



## ABSTRACT

The present research had the general objective of determining the relationship between stress and job performance among the workers at the central headquarters of the Regional Agrarian Development Management of Puno – 2024. It proposed the general hypothesis that there is a significant relationship between stress and job performance among the workers at the central headquarters of the Regional Agrarian Development Management of Puno. Regarding the methodology, it was framed within a quantitative approach with a non-experimental design of a descriptive-correlational nature, adopting a cross-sectional approach under a hypothetical-deductive method. The study population consisted of 111 workers, both appointed and contracted, while the sample was probabilistic and comprised 87 workers. For data collection, the survey technique was employed, using a questionnaire as the main instrument for data gathering. The data were processed using the statistical application SPSS in its version 25. The results obtained indicate that stress is significantly related to job performance among the workers, demonstrating a moderate negative correlation ( $\rho = -0.593$ ) and a significance of ( $p = 0.000$ ), which is less than ( $0.05$ ). Furthermore, it is evident that 24.1% of the workers indicate that they almost always experience stress, yet their job performance is also reported as almost always, reflecting a strong adaptation to social and organizational pressures, as well as an ability to effectively manage stress, aligning with productivity expectations in the work environment.

**Keywords:** Job performance, Work stress, Stress factors, Productivity, Job satisfaction.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno-2024, se enfatizó en el estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, esta situación que se ha podido observar durante la estadía en el área de bienestar social área que está inmersa en el departamento de recursos humanos cuya área es parte de la oficina del departamento de administración el cual está encargado de todo el personal de las diferentes áreas que cuenta la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno.

El estrés afecta a muchas personas globalmente debido al estilo de vida moderno y diversas presiones. Aunque a menudo se minimiza, es un problema serio que puede afectar a cualquier persona, sin importar edad o género, dependiendo de los factores que causen incomodidad en distintas situaciones. El estrés se define como las demandas ambientales a las que una persona debe responder de manera adecuada, utilizando sus recursos de afrontamiento, cuando estas demandas superan los recursos disponibles, se generan una serie de reacciones adaptativas que activan el cuerpo a nivel fisiológico, desencadenando también respuestas emocionales negativas, como la ansiedad, entre otras Melgosa (2009).

Este estudio es fundamental para los trabajadores, tanto del sector público como del privado. Comprender cómo los empleados enfrentan el estrés y cómo éste afecta su rendimiento es clave para mejorar la calidad del entorno laboral y optimizar la productividad. En la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno, los trabajadores se enfrentan a una serie de retos relacionados con la administración pública y ejecución de proyectos que impactan directamente en el desarrollo agrícola de la región.



La investigación pretende brindar una comprensión profunda de cómo los trabajadores enfrentan el estrés en su día a día y cómo este manejo se refleja en su desempeño laboral. De esta manera, se espera aportar al desarrollo de políticas y prácticas laborales que favorezcan tanto el bienestar de los empleados como el logro de metas y objetivos planteados, exigencias que demanda su puesto de trabajo frente al conjunto de carga laboral, las relaciones interpersonales y la atención que realizan diariamente a la población usuaria. en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno vienen laborando un total de 111 servidores tanto nombrados y contratados.

La estructura del presente estudio se desarrolla en capítulos que comprenden los siguientes aspectos:

**CAPÍTULO I:** Se presenta la introducción, la descripción del problema, el planteamiento del problema identificando, del mismo modo se desarrolla las hipótesis, justificación y objetivos correspondientes de la investigación.

**CAPÍTULO II:** Se realizó revisión de literatura según diversos autores, considerando los estudios a nivel Internacional, Nacional y Local. Asimismo, se desarrolla el marco teórico y conceptual de ambas variables del estudio tomando como fuentes pertinentes de diferentes autores.

**CAPÍTULO III:** Abarco los materiales y la metodología de la investigación, definiendo la población y muestra, por otra parte, se caracteriza el tipo, el diseño, y las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos.

**CAPÍTULO IV:** Se desarrollo los resultados, la interpretación y análisis de los datos en base de los objetivos planteados, de la misma manera el proceso de comprobación de las hipótesis, mediante el análisis, discusión y comparación.



**CAPÍTULO V:** Se redactó las conclusiones finales obtenidas de acuerdo a los resultados hallados según los objetivos e hipótesis de la investigación.

**CAPÍTULO VI:** Se redactó las recomendaciones a nivel de las Instituciones Privadas, a niveles de Gobierno y a la Facultad de Trabajo Social.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el estrés se ha convertido en un factor de riesgo, siendo uno de los factores más frecuentes que provoca que afectan el desempeño laboral en los trabajadores. Por otro lado, según OIT (2016) la salud mental de los empleados está en peligro como resultado del agotamiento, la ansiedad y el mal estado de ánimo. Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud OMS (2017) estima que el 30% al 40% de los despidos se deben al estrés laboral que perjudica las actividades productivas de las empresas.

El estrés laboral se manifiesta en la disminución de la concentración y en un agotamiento tanto mental como físico, afectando directamente la calidad del trabajo y la productividad de los empleados. Los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés son más susceptibles a cometer errores o realizar sus labores de forma óptima, lo que puede tener repercusiones significativas en sus entornos laborales. Además, el estrés contribuye a problemas de salud que pueden resultar en ausencias laborales, impactando no solo el desempeño laboral, sino también la del equipo y de la organización en su conjunto. Es relevante mencionar que algunos trabajadores pueden exhibir una notable capacidad de resiliencia, que les permite mantener un rendimiento adecuado a pesar de las circunstancias estresantes. Esta resiliencia puede estar influenciada por factores personales, como la experiencia laboral, las habilidades de afrontamiento y el nivel de apoyo social disponible en el entorno de trabajo.



Asimismo, el contexto económico del país y la región desempeña un papel crucial en los niveles de estrés laboral. En situaciones de inestabilidad económica o alta competencia en el mercado laboral, los trabajadores tienden a experimentar un aumento en sus niveles de estrés. La incertidumbre respecto a la estabilidad del empleo y la presión por alcanzar metas de rendimiento pueden intensificar aún más esta situación. Recientes estudios realizados en Perú han evidenciado una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. A pesar de los elevados niveles de estrés reportados por muchos trabajadores, se observa un compromiso y desempeño laboral altos, lo que resalta la importancia de factores como el apoyo social y la resiliencia personal en el ámbito laboral OIT (2016).

En la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno-2024, una institución que depende jerárquicamente de la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Puno, la cual se encarga del desarrollo de la actividad agraria conforme a las políticas nacionales, sectoriales y regionales, que promueven la seguridad alimentaria y nutricional, la competitividad agropecuaria, el saneamiento físico legal de predios rurales y comunidades campesinas, y el uso sostenible de recursos hídricos, forestales y de fauna silvestre. Esta institución se enfoca en un desarrollo social y económico con un enfoque de conservación productiva orientado al aprovechamiento ambientalmente responsable y sostenible.

En este contexto, el estrés laboral se visualiza como un problema significativo, vinculado a la alta carga de trabajo y la constante presión por alcanzar metas dentro de la institución dentro de límites de tiempo trazados. Además, la presión de trabajo ejercida por las trece agencias agrarias que son dependencia de la GRDA acompañado de la opinión pública y la población usuaria y las tensiones relacionadas a la productividad laboral y la satisfacción laboral, contribuyen a un ambiente laboral estresante. La



incertidumbre laboral y la posibilidad de cesar en sus funciones añaden una capa adicional de ansiedad, especialmente en aquellos trabajadores mayores de 50 años, tanto hombres como mujeres, que además tienen responsabilidades familiares. Que, a pesar de haber laborado durante cinco años en adelante, muchos de estos empleados son contratados bajo modalidades temporales, lo que implica que, en intervalos regulares, deben someterse a evaluaciones para la renovación de sus contratos. Esta situación genera un estado de estrés constante, ya que la posibilidad de no superar dichas evaluaciones conlleva el riesgo de cese en sus funciones. La combinación de edad, responsabilidades familiares y la inestabilidad en el empleo puede agravar significativamente los niveles de estrés, ansiedad y preocupación en los servidores.

Los trabajadores de la GRDA están expuestos continuamente a diversos cambios organizacionales, como la rotación de personal, debido a las diferentes modalidades contractuales bajo las cuales fueron contratados, tales como concursos públicos, Contratación Administrativa de Servicios (CAS) o contratos directos. Estos contratos al finalizar conllevan a que los empleados conserven su puesto o sean trasladados a otras áreas en algunos casos cesados de sus funciones. Este proceso afecta directamente su desempeño laboral, ya que deben adaptarse a nuevos roles y responsabilidades en su nuevo puesto de trabajo o buscar un nuevo empleo.

Además de la rotación de personal lo cual afecta en igual magnitud a trabajadores nombrados como contratados, también enfrentan cambios tecnológicos, la implementación de nuevas normas y lineamientos establecidos por la administración pública como por la empresa, así como reglamentos introducidos por las nuevas gestiones directivas, los cuales también experimentan una alta rotación. Estos cambios constantes impactan significativamente en el desempeño laboral, ya que los trabajadores deben esforzarse continuamente por actualizarse y adaptarse a las nuevas demandas y



expectativas del entorno laboral, lo que añade presión adicional y afecta su capacidad para cumplir con las metas establecidas.

Otro aspecto clave relacionado con las variables de estudio es el trato recibido por parte de los superiores. La percepción predominante entre los empleados es la falta de reconocimiento institucional a sus méritos y esfuerzos, así como la ausencia de mecanismos de soporte emocional en momentos de dificultad. Esta situación genera un vínculo significativo con el estrés laboral, lo que, a su vez impacta directamente en el desempeño de sus funciones profesionales. La falta de reconocimiento y apoyo emocional crea un entorno laboral menos motivador y puede agravar los niveles de estrés, afectando negativamente la productividad y el bienestar del personal

Por lo tanto, surge la necesidad de investigar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, identificando los factores de riesgo asociados y explorando posibles estrategias para mitigar sus efectos negativos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida los agentes del estrés guardan relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024?



- ¿En qué medida los estresores laborales guardan relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024?
- ¿Qué relación existe entre los factores personales con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024?

### **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Hipótesis general**

- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024.

#### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre los agentes del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno– 2024.
- Existe una relación significativa entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno– 2024.
- Existe una correlación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno– 2024.



## 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El aporte de la presente investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo basado en recolectar y analizar de datos para identificar patrones, relaciones y generalizaciones que permitan explicar la relación de las variables del presente estudio, dado que se busca contribuir al conocimiento de la problemática que enfrentan los trabajadores del sector público de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario. Esta investigación tiene como objetivo proporcionar información que facilite la formulación de estrategias para mejorar la gestión del estrés laboral, promoviendo así la mejora continua en el desempeño laboral.

La OIT (2016) señala que el estrés no solo impacta a los empleados, sino que también puede poner en riesgo el desarrollo de una empresa y el crecimiento de un país. Por ello, es crucial identificar el estrés a tiempo para prevenir sus posibles repercusiones. Además, el estrés actúa como un agente dañino silencioso, manifestándose de manera diferente en cada individuo.

Cabe precisar que el panorama actual en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario, se ha observado un aumento significativo del estrés laboral, atribuible a diversos factores. Entre ellos destacan el incremento de la carga de trabajo, las dificultades en la concentración, la alta rotación de personal, las condiciones laborales (modalidad de contrato), contratos temporales, así como el aumento de la demanda por parte de la población usuaria. Adicionalmente, la necesidad de atender a las trece agencias agrarias distribuidas en las diferentes provincias del departamento de Puno amplifica esta situación. A ello se suman factores personales, como los problemas familiares y económicos, y la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar. Todos estos



indicadores inciden de manera directa tanto en el nivel de estrés como en el desempeño laboral del personal.

También se enfatiza el tema de no cometer errores dentro de sus labores ya que conducen a sanciones desde las más leves como descuentos salariales y amonestaciones hasta las más graves como llevar al cese de funciones, la imposición de penalidades establecidas en el reglamento de la administración pública. Este escenario tiene un impacto particularmente significativo en los trabajadores nombrados, aunque los empleados contratados también se ven afectados, aunque en menor magnitud y dependiendo de la modalidad de contrato.

Además de la alta rotación de personal, los empleados enfrentan constantes cambios tecnológicos y la implementación de nuevas normativas y lineamientos, tanto desde la administración pública como por parte de la empresa. Asimismo, las nuevas gestiones directivas, que también experimentan una alta rotación, introducen reglamentos adicionales. Estos cambios continuos impactan de manera significativa el desempeño laboral, ya que los trabajadores se ven obligados a actualizarse y adaptarse a las nuevas exigencias y expectativas del entorno. Esta presión adicional puede comprometer su capacidad para alcanzar las metas establecidas. Además, deben ajustarse a nuevos roles y responsabilidades en sus puestos de trabajo, o incluso buscar nuevos empleos, lo cual es una fuente importante de estrés. Tanto los trabajadores contratados como los nombrados, así como el personal directivo, se ven afectados por la rotación y los desafíos asociados a esta.

Otro aspecto clave relacionado con las variables de estudio es el trato recibido por parte de los superiores. La percepción predominante entre los empleados es la falta de reconocimiento institucional a sus méritos y esfuerzos, así como la ausencia de



mecanismos de soporte emocional en momentos de dificultad. Esta situación genera un vínculo significativo con el estrés laboral, lo que, a su vez impacta directamente en el desempeño de sus funciones profesionales. La falta de reconocimiento y apoyo emocional crea un entorno laboral menos motivador y puede agravar los niveles de estrés, afectando negativamente la productividad y el bienestar del personal

En relación con lo mencionado previamente, es importante destacar que esta investigación tiene un marcado interés social, ya que aborda una intervención necesaria orientada al diagnóstico del estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores con la finalidad de generar conciencia en las autoridades regionales, locales y en la directiva del Gobierno Regional sobre esta problemática. A través de este estudio, se busca mejorar las habilidades de los trabajadores en la gestión de sus tareas, permitiendo una mejor organización y atención oportuna a las agencias agrarias, lo que a su vez repercutirá en un bienestar profesional y en la prestación de un servicio de calidad y calidez a la población usuaria. Por otro lado, el uso adecuado de los recursos que se tiene dentro de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario (GRDA), contribuyendo así a un desempeño laboral más eficaz y eficiente.

El propósito de este estudio fue determinar la presencia del estrés en sus tres dimensiones (agentes del estrés, estresores laborales, factores personales) ya que forma parte de la profesión del Trabajo Social porque velamos por el bienestar de la persona y dentro de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario el área de bienestar de personal vela por el cumplimiento de los derechos del trabajador teniendo en cuenta su política institucional la cual es mejorar la calidad, productividad, creando así un ambiente laboral adecuado. Asimismo, se logró evaluar el nivel de desempeño laboral para después establecer la relación entre las variables para obtener una visión general de esta presencia del estrés y su relación con el desempeño laboral y de tal manera poder plantear nuevas



estrategias frente a este problema, con la finalidad de realizar recomendaciones, sugerir capacitaciones, seminarios, tanto para el desarrollo personal como profesional del personal de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar la relación entre los agentes del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024.
- Establecer la relación entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024.
- Analizar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno - 2024.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Al respecto Rojas y Arteaga (2021), en su investigación realizada sobre estrés laboral y desempeño laboral, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Avicarnes de Venezuela, dicha investigación tuvo un enfoque descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, transeccional, la población de estudio está compuesta por 10 empleados, la investigación concluyó que los empleados consideran que el ambiente organizacional es inadecuado y que tienen excesivas tareas asignadas, la autoeficacia no se considera relevante. los agentes del estrés laboral, lo factores personales, la sobrecarga laboral, la productividad laboral, la motivación, trabajo en grupo, habilidades, puntualidad, son los indicadores más influyentes. La motivación y la remuneración no se consideran adecuadamente, ya que los trabajadores no reciben los estímulos y beneficios necesarios. El desempeño laboral: El conocimiento, la productividad laboral, la capacidad de aprendizaje y la adaptación fueron importantes, mostrando que el personal es competente para enfrentar situaciones adversas. En relación al estrés laboral y desempeño: Se determinó que el estrés laboral afecta significativamente el desempeño laboral. Aunque el estrés no está en su fase más grave, podría aumentar rápidamente si no se aplican correctivos necesarios relacionados con el clima organizacional y la sobrecarga de trabajo.



Álvares (2015), En su investigación realizada sobre “El estrés laboral en el desempeño laboral”, planteo como objetivo: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un núcleo universitario público venezolano, metodológicamente se basó en una investigación de tipo correlacional, de campo no experimental. Con una muestra compuesta por 41 trabajadores administrativos. la técnica de recolección de datos fue, la observación directa y la encuesta. Los resultados revelaron una conexión directa entre el estrés laboral y el desempeño, influenciada por factores psicosociales y estresores laborales en el entorno laboral. Esta relación se caracterizó por una asociación lineal negativa proporcional alta de 0,662.

Lopez (2015), En su investigación realizada sobre los síntomas del estrés y su relación con el desempeño laboral en tres dimensiones “trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa”, tiene como objetivo determinar si los síntomas del estrés se relacionan con el desempeño laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población investigada como: género y nivel de instrucción, la investigación está basada en un estudio cuantitativo, relacional, transversal, no experimental, se evaluó a 71 trabajadores de diferentes áreas, la investigación concluye que un 78,9% (56) de los colaboradores presentan un desempeño excelente, 14 (19,7%) tienen un desempeño muy bueno y 1 (1,4%) alcanza un nivel satisfactorio. En cuanto al estrés laboral, 44 (62%) trabajadores muestran un alto nivel de estrés, 14 (19,7%) tienen un nivel medio y 13 (18,3%) presentan un nivel bajo. Además, 57 (80,2%) colaboradores experimentan síntomas fisiológicos indicativos de estrés. No se encontró una asociación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y el desempeño



laboral. El coeficiente de correlación de Pearson reveló una asociación lineal positiva muy baja, aunque estadísticamente significativa.

González (2014), En su investigación realizada sobre “Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca Altense de Quetzaltenango, planteo como objetivo: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, la investigación estuvo basada en el diseño de investigación explicativo, la prueba psicométrica de Escala de Apreciación del Estrés, EAE, dentro de la investigación se identificó que, la mayoría de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, donde se tomó en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos. Se realizó una prueba de significancia con un nivel mínimo de 0.05, y se encontró que el valor obtenido fue mayor que 0.28. Por lo tanto, se estableció que existe una igualdad entre los resultados de la prueba de estrés general y la prueba de estrés socio laboral, con un resultado de 0.35 mayor al esperado. Además, se encontró que el resultado de la prueba de estrés general está relacionado con la evaluación del desempeño laboral.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Ángeles (2019), En su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi 2019, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y se basa en resultados estadísticos con un diseño no experimental y correlacional,



considerando a 42 colaboradores del Centro de Salud como muestra, se recogieron datos utilizando la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe relación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), encontrando que los factores estresantes en los colaboradores son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral que puedan expresar.

Arellano (2022), En su investigación realizada sobre “Estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de salud Tumbes - 2022” planteo como objetivo, diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, el estudio adopta un enfoque básico proyectivo con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra consistió en 221 trabajadores, a quienes se les proporcionaron dos cuestionarios para recopilar información. Se encontró que el 75% y el 24% presentaron niveles medio y alto de estrés laboral, respectivamente. En cuanto al desempeño laboral, el 55% se situó en un nivel medio y el 45% en un nivel alto. El análisis reveló que el modelo de regresión logística original solo es aplicable en la dimensión de la exactitud del desempeño. Se contrastó que el estrés laboral tiene una influencia del 76.1% en el desempeño laboral.

Bances, (2023) En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal usando el método deductivo, la población estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos a quienes les aplicó un cuestionario, la investigación



concluyó que el estrés en los trabajadores prevalece en un nivel alto con un 48%, quienes se caracterizaron por sentirse desmotivados, cansados o con falta de energía para cumplir con sus actividades asignadas; asimismo, el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 48%, ya que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus funciones asignadas, los cuales se caracterizan por tener poca iniciativa y capacidad de trabajar en equipo, lo que a su vez generó deficiencias en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización. Finalmente, se concluyó que el estrés está significativamente relacionado con el desempeño laboral, evidenciando un coeficiente de  $-0,698$ , siendo una relación inversa alta y significativa con  $0,000$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de trabajo que afirma: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II.

Machuca (2018), En su investigación realizada sobre “Estrés y desempeño laboral”, cuyo objetivo es: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, en cuanto a su metodología es un diseño correlacional, trasversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, la técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó la existencia de una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa en 2018. Esta relación se confirmó mediante una correlación negativa de  $-0.234$ , la cual posee un alto nivel de significancia estadística, como lo indica el valor  $p$  de significancia asintótica bilateral. Es decir que a medida que aumenta el nivel de estrés en los trabajadores, su desempeño laboral tiende a disminuir, afectando así su capacidad para realizar sus actividades laborales.



Tueros (2021), En su investigación planteo como objetivo: determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa T&T Arquitectos SAC, el estudio fue de tipo cuantitativo y el diseño empleado fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional; la muestra recolectada fue de 27 trabajadores profesionales, la investigación concluyo que no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, por lo cual se concluyó que el estrés laboral no es determinante en el desempeño de los colaboradores de la empresa T&T Arquitectos SAC, se destacó que a nivel de muestra existió una relación positiva entre mejor desempeño y menor nivel de estrés, observado principalmente en el área administración.

Por otro lado Vega (2022), En su investigación planteo como objetivo: determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo Cajamarca-2021, el estudio metodológicamente fue de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores. La investigación concluyo que en su mayoría presentan un nivel de estrés laboral intermedio, en cuanto al grado de desempeño laboral tienen un desempeño medio. Lo que confirmo que no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento de la empresa GESVIAS, mediante la prueba de chi cuadrado ( $p=0,829$ ).

### **2.1.3. A nivel local**

El estudio realizado por Calderon (2016), en el Establecimiento Penitenciario de Puno, planteo como objetivo determinar la influencia del estrés



laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano período 2016. La investigación tuvo un enfoque no experimental transeccional explicativa, con un nivel de alcance descriptivo explicativo. La población de estudio fue 196 trabajadores, la investigación concluyo que presentan síntomas como dificultad para dormir (30%), problemas estomacales (34%) y dolores de cabeza (51%), influenciados por ambientes fríos y agotamiento debido a la falta de tiempo con sus familias y la necesidad de aprender nuevas habilidades laborales. El desempeño laboral se ve afectado, con un 32% de los trabajadores indicando falta de tiempo para cumplir sus funciones, y un 37% mencionando la ausencia de nuevas tecnologías de información y comunicación. Además, el 42% reporto situaciones peligrosas en el trabajo y un 41% siente que su vida corre peligro, lo que afecta negativamente su eficiencia laboral. En general, el estrés está causando efectos adversos en el desempeño de los trabajadores penitenciarios, con un 56% manifestando que siempre o casi siempre el estrés interfiere en sus funciones, repercutiendo en la eficiencia de sus labores.

Por otro lado Ramos (2018), En su investigación en la Corte Superior de Justicia Puno, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728- 2017. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal; método hipotético deductivo; fue una investigación de tipo básica, con alcance descriptivo correlacional, la población de estudio consistió en 127 servidores judiciales del Régimen 728. La investigación concluyo que el 39% de servidores judiciales manifiestan que a veces les cuesta mantener la concentración en el trabajo eso evidencio una presencia de estrés episódico, asimismo que 48%



de la población, indico que la distribución de tareas siempre exige una mayor dedicación y productividad, por otro lado, el 70% de personal consideraron que siempre se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la institución.

Escobedo (2023), En su estudio planteo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno – 2021, en su metodología empleo un diseño de estudio cuantitativo. La población está representada por 156 trabajadores, la investigación concluyo que existe una correlación positiva significativa con un coeficiente de Spearman de 0.563 y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , que es menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Esto indico que existe una correlación positiva moderada entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Puno.

Alvaro (2017), En su investigación titulada “El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017, planteo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo; el tipo de investigación está enmarcado dentro del alcance de investigación correccional; de diseño no experimental de tipo transeccional. La población estuvo representada por 58 trabajadores, la investigación concluyo que la relación entre las variables estrés y desempeño laboral es negativa. En un 47% de los casos, los superiores no solicitan la participación de los trabajadores, lo que genera estrés en el puesto de trabajo debido a una mala planificación de las actividades. Las reacciones físicas al estrés se manifiestan en un 60% de los casos como rascarse o problemas de indigestión. Además, las reacciones psicológicas se presentan en un 55% de los casos como



incapacidad de relajarse y estar tranquilo. Los trabajadores raramente muestran reacciones comportamentales.

Condori (2021), En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros Del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, la investigación con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 40 colaboradores de la Unidad de Seguros. La investigación concluyo que un 42.5% de los trabajadores presentan un nivel de estrés alto. El control decisional (autonomía en la toma de decisiones) es bajo, con un 25%. Las exigencias de trabajo son altas, alcanzando un 27.5%, y el apoyo social brindado a los trabajadores en la institución es moderado, con un 22.5%. A pesar de esto, los trabajadores muestran un desempeño laboral medio, ya que, a pesar de las exigencias, problemas y limitaciones de la institución tratan de cumplir con las tareas encomendadas por sus superiores.

Choquejahuá (2017), En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno, En cuanto a su metodología, se trata de una investigación correlacional con un diseño no experimental y de tipo transeccional. La muestra incluyó a 67 trabajadores del área de mantenimiento, los resultados de la investigación mostraron que el estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0,500$ , que representa el 50%), indicando una correlación moderada a un nivel de significancia de 0,01. Además, los estresores laborales se relacionan con el desempeño laboral, con un coeficiente de



correlación de Pearson de  $r=0,451$  (45,1%), lo que representa una correlación moderada a un nivel de significancia de 0,01. Por último, los estresores laborales del estrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral, reflejado por un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,488$  (48%), indicando nuevamente una correlación moderada a un nivel de significancia de 0,01.

Flores (2019), En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., basada en un enfoque cuantitativo, la población consta de 29 trabajadores, la investigación concluyo que el estrés laboral en los analistas de crédito es resultado de trabajar bajo condiciones de presión, ya sea por plazos estrictos que deben cumplir o metas que alcanzar. Como consecuencia, un 83% de los analistas de crédito se sienten emocionalmente agotados y cansados al final de la jornada laboral. Además, la mayoría sufre, en menor o mayor grado, de enfermedades como gastritis, dolores de cabeza o espalda, migrañas o hipertensión (65%). Un porcentaje significativo también experimenta frecuentemente ansiedad, angustia o ira (66%). El estrés laboral reduce el desempeño de los analistas de crédito, afectando negativamente las colocaciones por número de clientes y aumentando el índice de mora. En última instancia, existe una asociación entre el estrés y el desempeño: a mayor estrés, menor es el rendimiento de los analistas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Estrés

Según Hans Selye (1975) el estrés es una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda o desafío que se le presente, independientemente de si la causa es positiva o negativa. En su teoría, conocida como el Síndrome General de Adaptación (SGA), fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento, Selye diferenciaba entre el "eustrés" (estrés positivo que motiva y mejora el rendimiento) y el "distrés" (estrés negativo que agota la energía y afecta el bienestar).

Por otro lado Sanchez (2010), define que el estrés es un proceso complejo que involucra estímulos, respuestas y mecanismos psicológicos que actúan como intermediarios entre ambos. Se manifiesta como un estado de sobreesfuerzo del organismo y se desarrolla de manera dinámica, implicando diversas variables que operan a distintos niveles y que interactúan entre sí. Estas incluyen factores internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas tanto psicológicas como fisiológicas (como la reacción de estrés), y variables moduladoras ligadas a predisposiciones (como el tipo de personalidad) y demográficos (como el sexo y la edad). También menciona en su investigación.

Melgosa (2009), quien sostiene que el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que el organismo experimenta ante demandas intensas. Está compuesto por agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo provocan y por las respuestas al estrés. El estrés se produce cuando el cuerpo percibe una situación como amenazante, lo que desencadena respuestas



fisiológicas preparatorias para la acción, con el hipotálamo jugando un papel crucial en esta respuesta. La reacción del organismo ante cualquier demanda se manifiesta en un estado de tensión psicológica y la preparación para el ataque o la huida. El estrés es:

- La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda.
- Un estado de fuente tensión fisiológica o psicológica.
- La preparación para un ataque o la huida.
- El comienzo de una serie de enfermedades
- El estrés no es:
  - Nocivo, ya que a menudo ayuda a alcanzar los objetivos deseados.
  - Ansiedad.
  - Miedo.
  - La causa directa de las enfermedades, aunque contribuye a su desarrollo.

### 2.2.2. Fases del estrés

Según Hans Selye (1975) Generalmente el estrés no sobreviene de manera repentina. El organismo del ser humano posee la capacidad para detectar las señales de que se está ante un evento productor de este. Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas:

- **Fase de alarma:** La presencia de un agente estresante se señala claramente a través de las primeras reacciones fisiológicas, que sirven como una advertencia para que la persona se ponga en estado de alerta al percibir la situación. Por ejemplo, ante un exceso de trabajo o estudio, la persona puede enfrentarse a esta fase y resolver el problema de manera efectiva, evitando que los signos de estrés se manifiesten completamente. Sin

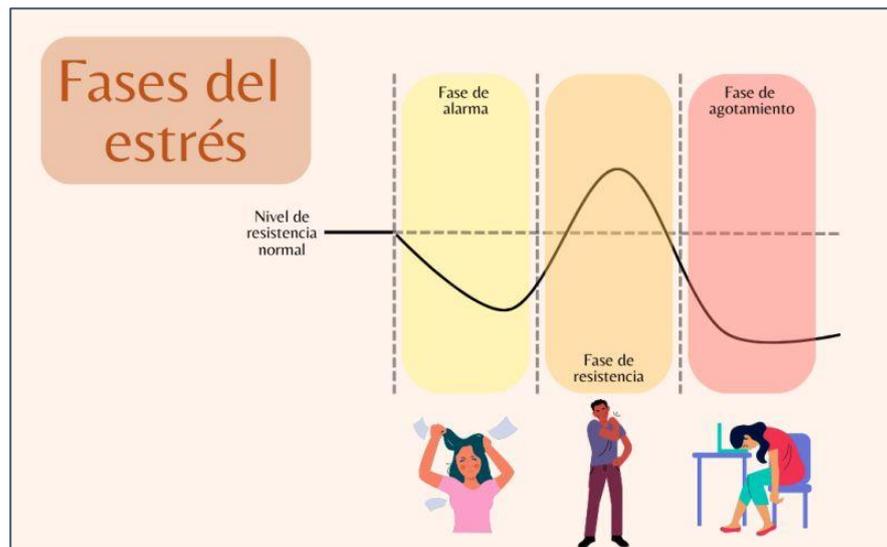


embargo, cuando el agente estresante supera la capacidad de la persona y esta reconoce que sus recursos no son suficientes, se vuelve consciente del estrés y entra en la fase de alarma.

- **Fase de resistencia:** En esta etapa, la persona sigue intentando enfrentar la situación, pero pronto se da cuenta de que sus recursos son limitados, lo que genera frustración y sufrimiento. Comienza a ser consciente de que está gastando mucha energía y su rendimiento disminuye, lo que la lleva a intentar avanzar, pero sin encontrar una solución efectiva. Esto puede convertirse en un círculo vicioso, especialmente cuando se acompaña de ansiedad ante la posibilidad de fracasar.
- **Fase de agotamiento:** Representa la etapa final del estrés y se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, las cuales pueden manifestarse individualmente o de forma simultánea. La fatiga implica un cansancio que no se alivia con el sueño nocturno y suele ir acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión y enojo. En cuanto a la ansiedad, la persona la experimenta en diversas situaciones, no solo frente al agente estresante, sino también en circunstancias que normalmente no la provocarían. Con respecto a la depresión, la persona pierde la motivación para disfrutar de sus actividades, experimenta insomnio, pensamientos pesimistas y un aumento de sentimientos negativos hacia sí misma.

**Figura 1**

*Fases del estrés*



Nota: Hans Selye (1975)

### 2.2.3. Consecuencias del estrés

Según Vidal (2019) el estrés laboral tiene consecuencias significativas tanto en el ámbito social, laboral, económico y en la salud, afectando al individuo.

- **Aspectos Psicológicos:** El estrés laboral se refleja en diversos síntomas psicológicos como el cansancio, la tensión, la irritabilidad, conflictos internos, ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, baja autoestima tanto personal como profesional, descontento con la vida en general y problemas sexuales Vidal (2019).
- **Efectos Fisiológicos:** Entre las consecuencias físicas del estrés se incluyen el aumento de la frecuencia cardíaca y la presión arterial, niveles elevados de colesterol y lipoproteínas, mayor liberación de catecolaminas, y alteraciones en el funcionamiento de los sistemas pulmonar, cardiovascular e intestinal. También se presentan trastornos del sueño y malestares corporales Vidal (2019).



- **Efectos Sociales:** Socialmente, el estrés puede llevar a comportamientos autoritarios, jubilación anticipada, participación en huelgas, cambios en el entorno laboral, y aumento en el consumo de alcohol, drogas, cafeína y tabaco en el lugar de trabajo. Además, pueden surgir comportamientos fuera de las normas establecidas, abandono de responsabilidades, desempeño inadecuado de roles sociales y dificultades en las relaciones interpersonales Vidal (2019).

#### 2.2.4. Definición de estrés laboral

Según Martínez y Díaz (2007) el estrés laboral se define como una respuesta física, emocional y mental que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del trabajador para enfrentarlas o controlarlas de manera adecuada. Puede ser causado por factores como la carga excesiva de trabajo, la falta de control sobre las tareas, la inseguridad laboral, la falta de apoyo y conflictos interpersonales en el entorno de trabajo. El estrés laboral crónico puede afectar la salud física y psicológica de los empleados, reduciendo su productividad y afectando su bienestar general el conflicto reside en las exigencias actuales centradas en la obtención de resultados, sin considerar los efectos en la calidad de vida de los trabajadores, lo que repercute en su salud física y emocional.

Por otro lado (Gutiérrez y Ángeles 2012), citado por Montero (2019) El estrés laboral se considera una experiencia de ansiedad, insatisfacción y temor relacionada con factores que hacen que los empleados sientan que no están a la altura de sus responsabilidades, como la ambigüedad del rol, la carga de trabajo y las fechas límite. Estos elementos laborales generan en las personas una sensación de incapacidad para enfrentarlos, llevándolos a sentirse frustrados, tensos,



enojados, nerviosos e irritados, sin poder dominar la situación por falta de recursos adecuados.

Es responsabilidad de los empleadores dar mayor importancia a la salud física y psicológica de los trabajadores, recordando que son su activo más valioso. Al finalizar la jornada laboral, es esencial que los empleados sean personas sanas y felices, disfrutando de su vida, familia, amigos, etc., sin importar su rango salarial, nivel educativo, género o jerarquía. Las organizaciones tienen un gran compromiso de generar cambios, priorizando a su gente. Al respecto, Pfeffer (2009) sostiene que: "A pesar de la prevalencia del estrés laboral y la evidencia de sus consecuencias en la salud física y emocional, es lamentable que, conociendo los efectos dañinos del entorno laboral, estos pasen inadvertidos. Empresas, gobiernos y escuelas de negocios suelen ignorar el problema del "estrés laboral", a pesar de que estudios epidemiológicos han demostrado su impacto negativo en la salud física y mental, así como sus consecuencias mortales en la población.

Según Ortega Villalobos (1999) citado por Sanchez (2010), el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador, los cuales suelen ser:

**Factores psicosociales en el trabajo:** Abarcan las percepciones y experiencias de los trabajadores, influenciadas tanto por aspectos individuales como por expectativas económicas, relaciones humanas y emocionales. Estos factores impactan la salud de los empleados, especialmente a través del estrés



laboral, que es influido por el entorno laboral y el estilo de vida. Los estudios sobre estos factores han ganado importancia, ya que ahora se incluyen en las políticas de seguridad e higiene en el trabajo, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos.

Los **factores psicosociales** incluyen la organización del trabajo, la administración y la calidad de las relaciones humanas, así como las características personales del trabajador, sus necesidades y percepciones. El clima organizacional depende no solo de la estructura de la empresa, sino también de factores demográficos, económicos y sociales. Además, el progreso técnico y el crecimiento económico están estrechamente relacionados con las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores.

Los **cambios tecnológicos** en la producción afectan las rutinas laborales, lo que aumenta la aparición de enfermedades relacionadas con el estrés. Otros factores externos, como las circunstancias familiares, la cultura, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo, también influyen en el bienestar del trabajador Sanchez (2010).

## **2.2.5. Dimensiones del estrés del estrés laboral**

### **2.2.5.1. Agentes del estrés**

Se refieren a las circunstancias, condiciones o características del entorno de trabajo que pueden desencadenar o exacerbar el estrés en los empleados. Estos agentes pueden ser físicos, psicológicos, organizacionales, o relacionados con las tareas.



Según Naranjo, (2009) lo define como cualquier situación que una persona perciba como una demanda, una amenaza o que requiera un cambio rápido que puede generar estrés. Sin embargo, es importante recordar que no todas las situaciones ni todos los agentes que causan estrés son negativos, señala que existe dos fuentes fundamentales del estrés: los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como del ambiente, de la familia, del trabajo, del estudio, entre otras, el estrés también puede ser generado por la persona misma, debido a sus propias características de personalidad y su manera particular de enfrentar y resolver problemas.

- **Indicadores de agentes del estrés laboral**

- **Eficacia laboral:** Según Montero (2021) indica que se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva, alcanzando los objetivos establecidos. El estrés laboral puede afectar negativamente la eficacia laboral al disminuir la concentración, motivación y energía de los empleados.
- **Liderazgo y relaciones en el trabajo:** Según Peiro y Rodriguez (2008) indica que se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo presente en el lugar de trabajo. Un liderazgo ineficaz o relaciones conflictivas pueden ser factores significativos de estrés laboral.
- **Clima de trabajo:** Según Montero (2021) es la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente organizacional, incluyendo aspectos como la cultura, la comunicación, las políticas y las



prácticas laborales. Un clima de trabajo negativo puede contribuir al estrés.

- **Control sobre el Trabajo:** Peiro y Rodriguez, (2008) indican que el control sobre el trabajo es un componente clave en modelos de estrés laboral como el Modelo de Demanda-Control de Karasek 1979 (teoría ampliamente utilizada para comprender el estrés laboral en dos dimensiones demandas laborales y control sobre el trabajo) Según este modelo, el estrés laboral es mayor cuando los empleados enfrentan altas demandas en su trabajo, pero tienen bajo control sobre cómo cumplir con esas demandas. Por el contrario, un alto control puede ayudar a mitigar el impacto negativo de las altas demandas laborales.
- **Recompensa:** Según Peiro y Rodriguez (2008) lo refieren a los beneficios que los empleados reciben a cambio de su trabajo y puede ser de naturaleza financiera (salarios, bonificaciones), no financiera (reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional) o psicológica (satisfacción personal, sentido de logro). Las recompensas son fundamentales para la motivación y satisfacción de los empleados y juegan un papel crucial en la percepción de equidad y justicia en el entorno de trabajo.
- **Trabajo rutinario:** Se refiere a las tareas repetitivas y monótonas que carecen de variedad y desafío, lo cual puede llevar a la insatisfacción y al estrés debido a la falta de motivación y sentido de logro Lopez, (2017).



- **Sobrecarga laboral:** Es la condición en la cual los empleados perciben que las demandas de su trabajo superan sus capacidades, recursos o tiempo disponible, lo que resulta en niveles elevados de estrés Lopez, (2017).

#### 2.2.5.2. Estresores laborales

Los estresores laborales son las circunstancias, estímulos o situaciones que pueden generar estrés, abarcando tanto el ámbito laboral, familiar como personal. Según Castillo & Barraza (2020) estos estresores varían en su impacto y controlabilidad. Los estresores mayores ponen en riesgo la vida, mientras que los menores son generados por estímulos individuales.

- **Indicadores de estresores laborales**
  - **Dificultad para concentrarse:** Al respecto Celis (2017), lo define como la incapacidad o dificultad para mantener la atención en tareas específicas por períodos prolongados, lo cual puede ser consecuencia de factores como el estrés, la fatiga, o un ambiente de trabajo poco adecuado.
  - **Capacitación en sus funciones:** Se refiere a la formación y desarrollo continuo de los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos específicos necesarios para realizar sus tareas laborales de manera efectiva, Salazar (2021).
  - **Rotación de personal:** Según Herrera, (2018) es la tasa a la cual los empleados dejan una organización y son reemplazados por nuevos trabajadores. Alta rotación puede indicar problemas con la satisfacción laboral o condiciones de trabajo inadecuadas.



- **Responsabilidad en el trabajo:** Al respecto Campos (2024), quien cita a Avante (2019) manifiesta que se refiere al grado en que los empleados son conscientes de sus deberes y compromisos laborales, y la medida en que asumen la obligación de cumplir con sus tareas de manera eficaz y ética.
- **Condiciones laborales:** Según Wynne et al., (2014), indica que engloban todos los aspectos del entorno de trabajo, como la seguridad, el ambiente físico, la carga de trabajo, los horarios y la calidad de las relaciones laborales, que afectan la satisfacción y productividad de los empleados.
- **Orientación a resultados:** Wynne et al., (2014), indica que es un enfoque de trabajo donde el énfasis está en la consecución de metas y objetivos específicos, priorizando la eficiencia y la efectividad en la realización de tareas.
- **Puestos temporales:** Al respecto Celis (2017), indica que son empleos con una duración limitada en su puesto de trabajo, generalmente utilizados para cubrir necesidades específicas de la empresa, como proyectos a corto plazo o picos de demanda.
- **Estabilidad laboral:** Herrera (2018), indica que estabilidad laboral se refiere a la seguridad en el empleo y la previsibilidad de mantener un puesto de trabajo a largo plazo, lo cual influye directamente en la motivación y compromiso de los empleados.

### 2.2.5.3. Factores personales

Los factores personales se refieren a las circunstancias, características y situaciones individuales de los empleados que pueden



influir en su nivel de estrés y bienestar general. Estos factores están relacionados con aspectos de la vida personal que interactúan con el entorno laboral, afectando el desempeño y la salud mental de los trabajadores.

- **Indicadores de factores personales**

- **Problemas familiares:** Según Rhnima et al., (2016) indica que los problemas familiares como conflictos o dificultades dentro del entorno familiar, como problemas de pareja, tensiones con hijos, o enfermedades de familiares cercanos. Estos problemas pueden generar distracción, ansiedad y estrés que repercuten en el desempeño laboral.
- **Problemas económicos:** Según Rhnima et al., (2016) define a los problemas económicos como la falta de recursos económicos suficientes, deudas, o preocupaciones financieras que pueden aumentar la carga de estrés y afectar la concentración y la salud emocional de los trabajadores.
- **Relaciones interpersonales:** Peiro y Rodriguez, (2008) indican que las relaciones interpersonales se refieren a la calidad de las interacciones y conexiones sociales que los empleados mantienen tanto dentro como fuera del trabajo. Relaciones conflictivas o la falta de apoyo social pueden aumentar la percepción de estrés.

Las relaciones interpersonales y grupales suelen ser valoradas de manera positiva, pero también pueden convertirse en un importante factor de estrés. Las malas relaciones entre compañeros, superiores, subordinados, así como la falta de cohesión del grupo, presiones



laborales, clima negativo y aislamiento pueden generar altos niveles de tensión y estrés. En contraste, las buenas relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y el apoyo social actúan como un amortiguador, reduciendo los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico.

- **Falta de conciliación vida familiar y laboral:** Peiro y Rodriguez, (2008) indican que la falta de conciliación vida familiar y laboral describe a la dificultad de los empleados para equilibrar las demandas laborales con sus responsabilidades y actividades familiares. Esta falta de equilibrio puede generar altos niveles de estrés y afectar negativamente tanto la vida personal como el desempeño en el trabajo.

#### 2.2.6. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral se considera la mayor fortaleza de una organización. Al hablar de desempeño, refiere a cómo las personas llevan a cabo sus actividades, funciones y responsabilidades. El desempeño individual impacta en el desempeño del grupo, y este, a su vez, afecta el desempeño de la organización en su conjunto. El éxito de una organización depende de un desempeño excelente, ya que un desempeño insustancial no aportará ningún beneficio. El comportamiento organizacional es influenciado por el desempeño de los individuos, los grupos y la organización en su totalidad. El desempeño incluye conductas y competencias esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales.



Según Hidrogo (2019) el desempeño se considera como las acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en función de las competencias individuales y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores sostienen que la definición de desempeño debe incluir una descripción de lo que se espera de los empleados, junto con una orientación continua hacia el desempeño efectivo.

Asimismo, el desempeño de los empleados es fundamental para la eficacia y el éxito de una empresa. Por esta razón, las empresas buscan constantemente mejorar el desempeño de sus empleados mediante programas continuos de capacitación y desarrollo. En los últimos años, la gestión del desempeño se ha enfocado en optimizar el talento y crear una ventaja competitiva Hidrogo (2019).

Robbins & Judge (2013) define el desempeño laboral como “los resultados que los trabajadores obtienen en función de las actividades, funciones, tareas y compromiso que asumen con la organización, permitiendo así conocer su contribución a la productividad organizacional”. Además, se destaca que el desempeño implica cumplir con las tareas y actividades programadas con responsabilidad y compromiso, lo que contribuye positivamente al funcionamiento de la organización. Es crucial entender las conductas que el personal manifiesta en la organización, las cuales están relacionadas con el ambiente y el clima laboral. El desempeño refleja las acciones y comportamientos del personal en la ejecución de sus funciones, orientadas al logro de las metas institucionales. Para evaluar el desempeño, es importante observar diferentes factores.



## 2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral

### 2.2.7.1. Conocimiento

Al respecto Parra y Perez, (2014) definen que es el recurso estratégico clave de las organizaciones mejor adaptadas a una economía globalizada, donde los activos intangibles (propiedad intelectual, reputación, imagen, proximidad al mercado y empatía con el cliente, capacidad de innovación, implicación y compromiso de los empleados, creatividad.

El conocimiento en el contexto del desempeño laboral se refiere a la comprensión, habilidades, y competencias que los empleados poseen para realizar sus tareas y cumplir con sus responsabilidades laborales. Incluye tanto el conocimiento técnico específico del puesto como el conocimiento general necesario para navegar y adaptarse al entorno laboral.

- **Indicadores de conocimiento**

- **Calidad:** Parra y Perez, (2014) lo describen como la precisión, exactitud y valor de los resultados producidos por un empleado. La calidad es un indicador clave que refleja cómo el conocimiento y habilidades del trabajador se traducen en resultados efectivos y sin errores, “es un proceso dinámico y prolongado en el tiempo mediante el cual una persona utiliza el conocimiento, las habilidades y el buen juicio, asociados con una profesión”.
- **Cantidad:** Es el volumen de trabajo que un empleado es capaz de completar en un periodo determinado. Es una medida del



rendimiento que refleja la capacidad de un trabajador para manejar su carga de trabajo de manera eficiente, Parra y Perez (2014).

- **Conocimiento del puesto de trabajo:** Según Saenz, (2012) refiere al grado en que un empleado comprende sus responsabilidades, los procedimientos del trabajo, y cómo utilizar las herramientas y recursos disponibles para realizar sus tareas de manera efectiva. Incluye el conocimiento específico del puesto y la capacidad para adaptarse a cambios en las tareas o procedimientos.
- **No cometer errores en el trabajo:** Saenz, (2012) indica que es la capacidad de evitar errores en el trabajo implica realizar las tareas de manera precisa y conforme a los estándares establecidos, minimizando los errores y omisiones. Es una medida clave de la calidad del desempeño laboral, ya que los errores pueden afectar la eficiencia, la productividad y la percepción del rendimiento por parte de los superiores.
- **Uso racional de los recursos:** Saenz, (2012) indica que el uso racional de los recursos implica la optimización y administración eficiente de los recursos disponibles, incluyendo tiempo, materiales, personal y capital. Este indicador busca maximizar la productividad y reducir el desperdicio, contribuyendo a un desempeño laboral sostenible y responsable.

#### 2.2.7.2. Productividad laboral

Según Robbins y Judge (2013) definen el desempeño como el nivel más avanzado del análisis del comportamiento organizacional. Una



organización se considera productiva cuando cumple sus objetivos convirtiendo materias primas en productos finales al menor costo posible. Por lo tanto, la producción requiere tanta eficacia como eficiencia. La eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos, como ventas o cuota de mercado, mientras que la productividad se refiere al grado de cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Por otro lado, la productividad del trabajo se mide relacionando la producción y el nivel de ingresos obtenidos con el tiempo dedicado a su elaboración y el número de empleados en un período de tiempo determinado. Desde otra perspectiva, la "productividad laboral o del trabajo" se enfoca en la relación entre el producto producido y el trabajo requerido en el proceso de fabricación, en lugar de las cantidades de capital. En este sentido, la eficiencia alcanzada mediante la adopción de tecnología se refleja en una mejora cualitativa del rendimiento de los trabajadores. La tecnología es una manifestación del esfuerzo previo que se refleja en ella.

Al respecto, Niquen, (2021) cita a Chiavenato (2001), quien afirma que: “La productividad es la efectividad de los empleados que trabajan en la organización, lo cual es necesario para que las organizaciones y los individuos laboren con excelente trabajo en donde considera los siguientes indicadores para realizar una buena evaluación de la productividad”.

- **Indicadores de la productividad laboral**
- **Motivación:** La motivación es lo que impulsa a los trabajadores a esforzarse y a dar lo mejor de sí mismos. Un trabajador motivado



tiende a ser más productivo, ya que se siente comprometido con sus tareas y con la organización. La motivación puede ser intrínseca (satisfacción personal, crecimiento profesional) o extrínseca (reconocimientos, recompensas). Mantener altos niveles de motivación es clave para alcanzar y superar los objetivos de productividad, Niquen (2021).

- **Trabajo en grupo:** El trabajo en grupo, o trabajo en equipo, es fundamental para la productividad, ya que combina las habilidades y conocimientos de varios individuos para alcanzar metas comunes. Un equipo bien coordinado y con una buena comunicación es capaz de resolver problemas más rápidamente, tomar decisiones eficientes y generar soluciones innovadoras, todo lo cual mejora la productividad, Niquen (2021).
- **Capacitación del trabajador:** Parra y Perez (2014) indican que es esencial para mantener y aumentar la productividad laboral. A través de la formación, los empleados adquieren nuevas habilidades, mejoran sus competencias y se mantienen actualizados con las últimas tendencias y tecnologías en su campo. Un trabajador bien capacitado es más eficiente y puede contribuir de manera más efectiva al logro de los objetivos de la organización.
- **Supervisión:** Según Davila et al., (2018) quien cita a Fiedler (1967) quien indica que la supervisión adecuada es crucial para garantizar que los trabajadores estén alineados con los objetivos de la organización y que su desempeño sea óptimo. Una supervisión efectiva proporciona orientación y apoyo, lo cual ayuda a corregir



errores a tiempo y a mantener altos niveles de productividad. La supervisión también asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente.

- **Objetivos logrados:** Según Ramirez et al., (2022) quien menciona a Edwin Locke con su Teoría de la fijación de objetivos y su impacto en el rendimiento (1968) indica que los objetivos logrados son indicadores clave de la productividad laboral. Establecer objetivos claros y alcanzables motiva a los trabajadores y les da una dirección clara. Cuando los empleados logran sus objetivos, no solo se mejora la productividad, sino que también se incrementa la satisfacción laboral y el sentido de logro, lo cual refuerza la motivación y el compromiso.
- **Habilidades:** Según Davila et al., (2018) quien cita a Yukl (2002) indica que las habilidades de los trabajadores son determinantes para la productividad. Cuanto más competentes y cualificados sean los empleados, más eficientemente podrán desempeñar sus tareas. El desarrollo continuo de habilidades a través de la capacitación y la experiencia laboral contribuye directamente a la mejora de la productividad, ya que los trabajadores pueden abordar tareas más complejas y realizar su trabajo con mayor precisión y rapidez.
- **Puntualidad:** Según Ramirez et al., (2022) indica que la puntualidad es un reflejo del compromiso y la responsabilidad del trabajador. Ser puntual asegura que las tareas se inicien y se completen a tiempo, lo cual es esencial para mantener un flujo de trabajo constante y para cumplir con los plazos establecidos. La



puntualidad contribuye a la productividad al reducir retrasos y garantizar que los procesos operativos se desarrollen sin interrupciones.

### 2.2.7.3. Satisfacción laboral

Según Robbins & Judge (2013) la satisfacción laboral se considera una de las métricas más antiguas y más utilizadas para medir el disfrute en el trabajo. Spector la define como "la valoración de los esfuerzos realizados por el trabajador, y puede ser vista como una medida para determinar si los empleados están contentos con su trabajo".

La satisfacción laboral refleja los resultados de los diversos comportamientos y esfuerzos que los empleados realizan al cumplir con sus actividades. la consideran como "una relación entre la organización y el trabajador, donde se busca un equilibrio entre lo que el trabajador desea y lo que obtiene".

- **Indicadores de satisfacción laboral**

- **Obtención de distintivos:** La obtención de distintivos o reconocimientos se refiere al logro de premios, certificados o cualquier forma de reconocimiento oficial que valida el desempeño sobresaliente de los empleados o equipos. Estos distintivos son símbolos de logro y pueden fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia.
- **Valoración del trabajo:** La valoración del trabajo se refiere a cómo los empleados perciben que su labor es apreciada y valorada dentro de la organización. Esto incluye el respeto y el



reconocimiento por parte de superiores, colegas y la propia empresa.

- **Participación activa en capacitaciones:** La participación activa en capacitaciones se refiere al involucramiento de los empleados en programas de formación y desarrollo profesional. Implica una actitud proactiva hacia el aprendizaje continuo y la mejora de habilidades.
- **Asensos logrados:** Los ascensos logrados son movimientos hacia posiciones superiores dentro de la organización, que conllevan mayores responsabilidades, estatus y, generalmente, compensaciones más altas. Los ascensos son indicadores de crecimiento y reconocimiento profesional.
- **Satisfacción en las funciones que se desarrolla:** Este indicador mide el grado en que los empleados se sienten contentos y realizados con las tareas y responsabilidades que llevan a cabo en su trabajo diario. La satisfacción en las funciones se vincula con la alineación entre las habilidades personales y las demandas del trabajo.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Estrés Laboral:** Martínez & Díaz, (2007) definen como la respuesta física y emocional de un empleado a las demandas y presiones del entorno laboral que exceden su capacidad de afrontamiento. Puede manifestarse a través de síntomas físicos, como fatiga y dolores de cabeza, y síntomas emocionales, como ansiedad e irritabilidad. El estrés laboral puede afectar negativamente el bienestar y el rendimiento del empleado.



- **Agentes del Estrés:** Según Naranjo, (2009) son los diversos elementos y condiciones que pueden desencadenar la respuesta de estrés en una persona. Estos agentes pueden ser externos, como las demandas laborales o los problemas familiares, o internos, como las preocupaciones personales y la percepción de una situación como amenazante.
- **Estresores Laborales:** Según Gutierrez, (2017) son aquellos factores específicos del entorno de trabajo que pueden causar estrés en los empleados. Estos incluyen la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de control sobre las tareas, las relaciones interpersonales conflictivas en el trabajo, la inseguridad laboral y las malas condiciones físicas del entorno laboral, como el ruido o la iluminación inadecuada.
- **Factores Personales:** Son las características individuales y circunstancias personales que pueden influir en la susceptibilidad de una persona al estrés. Estos factores incluyen la personalidad, las habilidades de afrontamiento, el estado de salud, las responsabilidades familiares y las experiencias pasadas. Por ejemplo, una persona con una alta carga familiar o con problemas de salud crónicos puede ser más propensa a experimentar estrés Gutierrez, (2017).
- **Desempeño Laboral:** Hidrogo, (2019) indica que es la medida de la eficiencia y efectividad con la que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el lugar de trabajo. Esto abarca tanto la calidad como la cantidad de trabajo realizado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas fijados por la organización. El desempeño laboral evalúa cómo las habilidades, el conocimiento y las actitudes de un empleado contribuyen a la productividad y al logro de los objetivos organizacionales. Un desempeño laboral destacado se caracteriza por la



competencia, la eficiencia, la responsabilidad y el compromiso del empleado con su trabajo.

- **Conocimiento:** Según Comin et al. (2017) es el conjunto de habilidades, información y experiencias que un trabajador posee y utiliza para realizar sus tareas y resolver problemas en el ámbito laboral. El conocimiento es fundamental para el desempeño laboral, ya que permite a los empleados llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz.
- **Productividad Laboral:** Comin et al. (2017) indican que es la medida de la eficiencia con la que los empleados convierten los recursos y el tiempo en productos o servicios. La productividad laboral evalúa la cantidad de trabajo producido en relación con los recursos empleados, como tiempo y personal. Un alto nivel de productividad laboral indica un buen desempeño laboral, ya que los empleados son capaces de maximizar la producción con los recursos disponibles.
- **Satisfacción Laboral:** Se refiere a la percepción y valoración que los empleados tienen de su trabajo, incluyendo aspectos como las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, la remuneración y el equilibrio entre vida personal y laboral. Una alta satisfacción laboral está estrechamente ligada a un mejor desempeño laboral, ya que los empleados satisfechos tienden a ser más motivados, comprometidos y productivos Comin et al. (2017).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

##### 3.1.1. Ubicación geográfica

El estudio se realizó en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno que está ubicado en el distrito, provincia y departamento de Puno. Se encuentra ubicado en la zona sur del país, en la meseta del Collao, cerca del lago Titicaca, a una altitud de aproximadamente 3,830 metros sobre el nivel del mar, localizado en el Jr. Moquegua N°244.

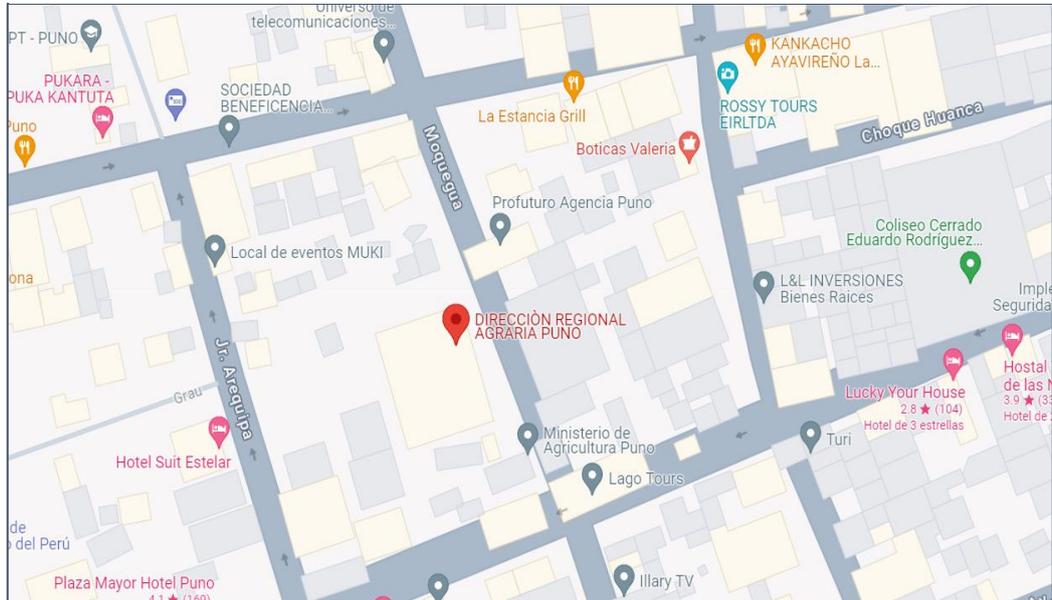
La Gerencia Regional de Desarrollo Agrario, es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, depende jerárquicamente de la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Puno. Es una unidad de organización del Gobierno Regional Puno; coordina con el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI), órgano rector del sector agrario. Tiene por finalidad promover el desarrollo sostenible de la actividad agraria en concordancia con la política nacional, sectorial y regional, contribuyendo a la seguridad alimentaria y nutricional en la región de Puno.

Así mismo, fomentar la competitividad agropecuaria, el saneamiento físico legal de predios rurales y comunidades campesinas, el uso sustentable de los recursos hídricos, forestales y de fauna silvestre, que promuevan el desarrollo

social y económico, a través de un enfoque de conservación productiva orientada al aprovechamiento ambientalmente responsable y sostenible.

## Figura 2

### Ubicación del área de estudio



Nota: Pagina web de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno (2024)

## 3.2. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3.2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de carácter básico. Según lo señalado por Sánchez & Reyes (2018), la investigación básica se caracteriza por abordar problemas teóricos o sustantivos, con el propósito de describir, explicar y predecir la realidad. Además, busca identificar principios y leyes generales que contribuyan a la formulación de una teoría científica.

El tipo de investigación del presente trabajo es cuantitativo, ya que utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas para la variable independiente y 17 preguntas para la variable dependiente, utilizando la escala de Likert con 5 opciones de respuesta, lo que



permitió conocer la opinión de los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. Según (Hernández et al., 2014) el enfoque Cuantitativo utiliza “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica.

### **3.2.2. Método de investigación**

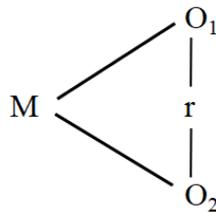
La investigación se llevó a cabo utilizando el método hipotético-deductivo, ya que se aplicaron teorías provenientes del contexto global y se consideraron los resultados de estudios previos a nivel internacional, nacional y local, con el objetivo de analizar la problemática desde lo general hasta lo particular. En este enfoque, se formularon hipótesis como posibles respuestas a la problemática planteada. Según Bernal (2010), este método "busca refutar dichas hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben contrastarse con los hechos".

### **3.2.3. Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación es explicativo causal, porque: Este tipo de estudio trata de explicar las causas por las cuales ocurren determinadas situaciones, hechos o fenómenos. En ese sentido, en este tipo de investigación se encontrará la descripción de las variables de un fenómeno, así como el análisis de la relación que existe entre ellas. (Hernández, 2014).

### 3.2.4. Diseño de la Investigación

La investigación siguió un diseño no experimental, transversal de tipo correlacional, esto significa que en el proceso de investigación no se realizaron cambios o manipulaciones deliberadas de las variables que se estaban estudiando. En lugar de ello, se observaron los fenómenos tal como ocurren naturalmente en su entorno sin interferir con ellos. La finalidad principal de este enfoque es analizar y comprender los fenómenos tal como se presentan en su contexto real, en lugar de introducir cambios controlados para observar sus efectos. Este tipo de diseño de investigación se utiliza cuando el objetivo es estudiar relaciones y patrones existentes en lugar de probar causas y efectos directos Hernández et al., (2014).



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 1

R= Relación de las variables de estudio

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

#### 3.3.1. Técnica:

Las técnicas a utilizar serán la encuesta, de acuerdo a lo mencionado por Hernández et al. (2014) es un método utilizado en un estudio para recopilar las opiniones de los participantes de un grupo de investigación. Su propósito es

cuantificar estas opiniones y presentar los resultados en tablas y figuras, con el fin de responder a los objetivos del estudio.

Revisión de literatura: La revisión de la literatura ha permitido establecer un marco teórico robusto, fundamentado en investigaciones previas, teorías y conceptos relevantes. Esto ha proporcionado una base conceptual sólida y ha facilitado la identificación y clarificación de los conceptos clave, los cuales han sido esenciales para la investigación, garantizando su comprensión y aplicación de forma coherente.

### **3.3.2. Instrumento:**

Como instrumento se empleó el cuestionario, que consistió en la recolección de la información durante la investigación. Al respecto, Hernández et al., (2014), refiere que el cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Para la variable “X”: Estrés laboral, que está dividido en tres dimensiones, Agentes del estrés, estresores laborales, factores personales del estrés. Para la variable “Y”: Desempeño laboral que está dividido en tres dimensiones, conocimiento, productividad laboral, satisfacción laboral.

Se utilizó como instrumento un cuestionario, denominado “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno – 2024” que contiene 18 preguntas para la variable “X” y 17 preguntas para la variable “Y”. Se utilizó la escala tipo Likert que contiene los siguientes valores: 1=Nunca: Indica que la persona nunca experimenta o realiza la acción mencionada en el enunciado, 2=Casi nunca: La

acción o sentimiento ocurre muy rara vez, de manera excepcional, 3=A veces: La acción o experiencia ocurre en ocasiones, sin una frecuencia definida; puede ser esporádica o moderada, 4=Casi siempre: La persona realiza la acción o experimenta el sentimiento en la mayoría de las ocasiones, pero aún puede haber excepciones, 5=Siempre: Indica que la persona experimenta o realiza la acción constantemente, sin excepciones.

Esta escala permite captar la frecuencia o intensidad de una actitud o comportamiento, siendo útil para cuantificar la respuesta en investigaciones como la tuya, sobre el estrés y desempeño laboral.

**Tabla 1**

*Distribución de los valores de la escala de Likert para la variable estrés (X) y desempeño laboral (Y)*

Valor numérico	Puntos de la escala
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Nota Hernández et al., (2014)

### 3.3.3. Variables y operacionalización

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable de Estrés*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS	Agentes del estrés	Eficacia laboral
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
		Clima de trabajo
		Control sobre el trabajo
		Recompensa
	Estresores laborales	Trabajo rutinario
		Sobrecarga laboral
		Dificultad para concentrarse
		Capacitación en sus funciones
		Rotación de personal
	Factores personales	Responsabilidad en el trabajo
		Condiciones laborales
		Orientación a resultados
		Puestos temporales
		Estabilidad Laboral
		Problemas familiares
		Problemas económicos
		Relaciones Interpersonales
		La falta de conciliación entre la vida familiar y la vida laboral

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	Calidad
		Cantidad
		Conocimiento del puesto de trabajo
		No comete errores en el trabajo
		Hace uso racional de los recursos
	Productividad Laboral	Motivación
		Trabajo en grupo
		Capacitación del trabajador
		Supervisión
		Objetivos logrados
	Satisfacción laboral	Habilidades
		Puntualidad
		Obtención de distintivos
		Valoración del trabajo
		Participas activamente en capacitaciones
		Asensos logrados
		Satisfacción en las funciones que se desarrolla



### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población**

La población se considera un grupo de sujetos que integran parte de una investigación, a quienes se somete la aplicación de un instrumento para recopilar información Hernández et al., (2014). El presente trabajo de investigación tuvo como población universal a todo el personal de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno, que está conformado por 111 entre trabajadores nombrados y contratados.

#### **Criterio de Inclusión**

- Trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno
- Tener de 18 a 70 años de edad.
- Ambos sexos.
- Contar o no contar con un régimen laboral.
- Ser nombrado y/o contratado.

#### **Criterio de Exclusión**

- Trabajadores de altos cargos de gerencia.
- Ser practicante de la GRDA.
- Personal que se encuentra realizando trabajo remoto.
- Personal con licencias y vacaciones.
- Personal que laboran en otros servicios.

**Tabla 4**

*Personal evaluado en la investigación*

<b>Condición</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Subtotal</b>
Contratado	36	27	63
Nombrado	27	21	48
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>48</b>	<b>111</b>

Nota: Elaboración propia según planilla obtenida por la oficina de recursos humanos de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno-2024

### **3.4.2. Muestra**

Una muestra es un grupo representativo seleccionado de la población total con el fin de ser investigado. Esta elección se efectúa con el propósito de derivar conclusiones o inferencias sobre la población completa utilizando los datos obtenidos de la muestra. Para asegurar la representatividad de la población y la generalización confiable de los resultados, la muestra debe ser seleccionada cuidadosa y aleatoriamente

Según Hernández et al. (2014) una muestra es un grupo representativo de la población total, elegido para derivar conclusiones sobre la población completa. La selección debe ser cuidadosa y aleatoria para asegurar la representatividad y la fiabilidad de los resultados. El tipo de muestra para la presente investigación será probabilístico, aplicando el muestreo aleatorio simple.

Para el trabajo se realizó el cálculo del tamaño muestral considerando que el tamaño de la población se conoce, y es un muestreo aleatorio, para ello se usó la siguiente fórmula estadística de población finita:



$$n_0 = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde

$n_0$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población Total  $N = 111$

$Z$  = Nivel de confianza del 95%  $Z^2 = 1.96$

$e$  = Error estimado máximo aceptado (5%)  $e = 0.05$

$p$  = Probabilidad de éxito del 50%  $p = 0.5$

$q$  = Probabilidad de fracaso  $q=1-p$   $q = 0.5$

Reemplazando tenemos:

$$n_0 = \frac{(111) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(111 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n_0 = 87 \text{ personas}$$

$$n_0 = 86.89$$

Por ende, según la muestra probabilística el instrumento se aplicará a 87 Trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

El procedimiento que se siguió para el estudio de esta investigación desde la recolección, ordenamiento y tabulación de datos se detalla a continuación:

- **Coordinación:** Primero, se coordinó mediante un documento dirigido al director de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno. Posteriormente, se gestionó



con la oficina área de bienestar social, para obtener la autorización correspondiente.

- **Coordinación con la jefa del área de bienestar social:** Se coordinó con la jefa del área de bienestar social para llevar a cabo la ejecución del proyecto de investigación, además de informarle sobre los detalles específicos del mismo.
- **Aplicación de instrumentos:** Se realizó de acuerdo a un cronograma previamente acordado con la jefa del área de bienestar social de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno.

### 3.5.1. Análisis de datos estadísticos

- **Evaluación de datos:** Los datos obtenidos luego de la aplicación de las encuestas fueron revisados y analizados para verificar si fueron respondidos de manera correcta y completa.
- **Tabulación de datos:** Primero se realizó el vaciado de datos de toda la información obtenida al formato digital Microsoft Excel para que posteriormente sean procesados en el programa (SPSS.v25) Los datos tabulados se han organizado en tablas estadísticas teniendo en cuenta escalas de calificación hipotéticas. Por tanto, las tablas estadísticas posteriores se realizan teniendo en cuenta el sistema de variables.
- **Análisis de los datos procesados:** Los resultados estadísticos se analizaron e interpretaron utilizando programas (SPSS.v25) y Microsoft Excel, la prueba de hipótesis se realizó utilizando la estadística Rho de Spearman. Además, se efectuó un análisis descriptivo de las variables considerando la edad, sexo, número de hijos y condición laboral con el objetivo de identificar cómo estos factores pueden influir o no en el nivel de estrés y en consecuencia su relación con el desempeño laboral.



### 3.5.2. Variables

- **Variable independiente (X):** Estrés
  
- **Dimensión:**
  - Agentes del estrés
  - Estresores laborales
  - Factores personales del estrés
  
- **Variable dependiente (Y):** Desempeño laboral
  
- **Dimensión**
  - Conocimiento
  - Productividad laboral
  - Satisfacción laboral



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los hallazgos de la investigación, obtenidos a través de un cuestionario tipo Likert aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. Los resultados se organizan en tablas estadísticas, y se procede a su interpretación y discusión en función de los objetivos e hipótesis establecidos.

Se exponen los resultados derivados del análisis cuantitativo de los datos, procesados utilizando el software estadístico SPSS V.25. Este capítulo no se limita a la exposición de tablas, sino que se adentra en una interpretación exhaustiva de los hallazgos, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables estudiadas. A través de la prueba de hipótesis, se evalúa la validez de las proposiciones formuladas en el marco teórico, proporcionando una base sólida que respalda o refuta las hipótesis planteadas. Esta metodología no solo fortalece la coherencia interna del estudio, sino que también contribuye al avance del conocimiento en el campo de investigación abordado

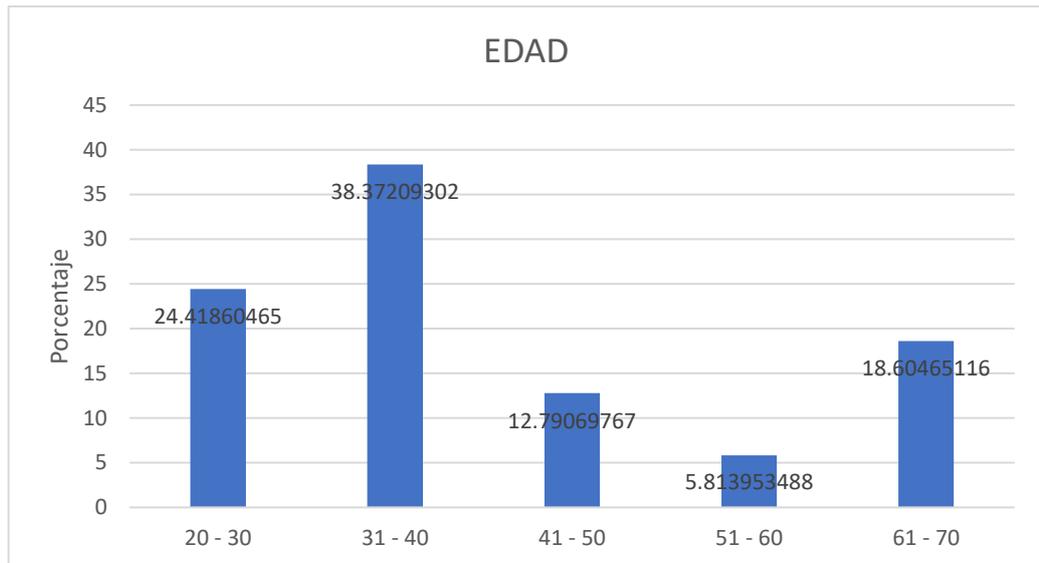
## 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1.1. Información general de población de estudio

- Edad

**Figura 3**

*Distribución de población de estudio por edad*



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de la población en estudio por edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Edad</b>				
20 - 30	21	24,1	24,4	24,4
31 - 40	33	37,9	38,4	62,8
41 - 50	11	12,6	12,8	75,6
51 - 60	5	5,7	5,8	81,4
61 - 70	17	19,5	19,5	100,0
<b>Total</b>	87	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno



La **tabla N° 5** muestra una distribución de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno según sus grupos de edad. Al analizar los datos, se observa que la mayor concentración de trabajadores se encuentra en el rango de edad de 31 a 40 años, representando el 38.4% del total de la muestra. Le sigue el grupo de 20 a 30 años con un 24.4%, indicando una presencia significativa de profesionales jóvenes en la institución.

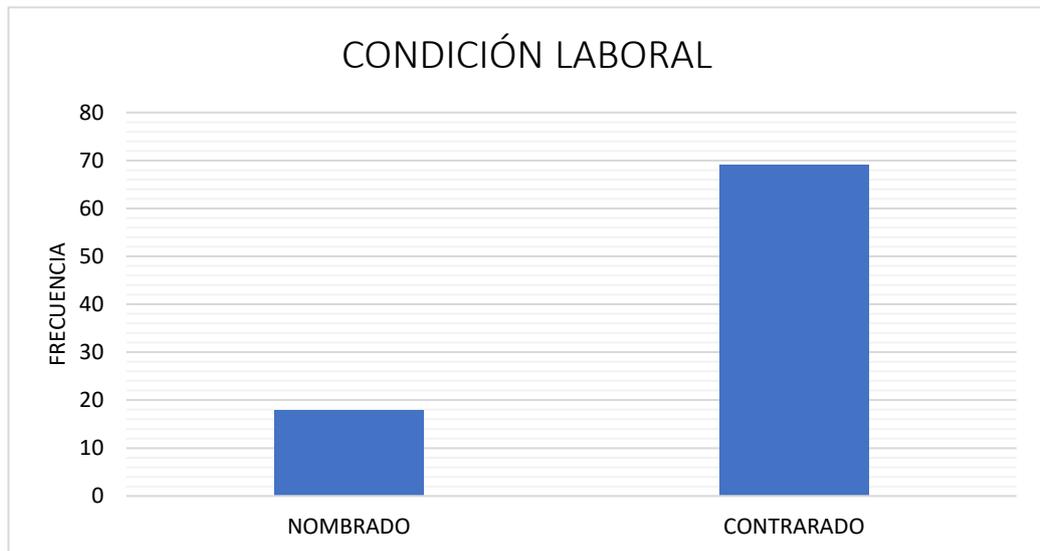
Por otro lado, se aprecia una disminución gradual en la frecuencia de trabajadores a medida que aumenta la edad. Los grupos de 41 a 50 años y 51 a 60 años representan el 12.8% y el 5.8% respectivamente, sugiriendo una menor representación de personas con mayor experiencia. Sin embargo, es notable que el grupo de 61 a 70 años cuenta con una participación del 19.5%, lo que indica la presencia de trabajadores con una trayectoria laboral considerable.

Por lo tanto, la distribución por edades de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno muestra una concentración en los grupos de 31 a 40 años y de 20 a 30 años, evidenciando la presencia de una fuerza laboral relativamente joven. A medida que aumenta la edad, la frecuencia de trabajadores disminuye, aunque se mantiene una representación significativa del grupo de 61 a 70 años. Esta información es relevante para comprender la composición de la gerencia y puede tener implicaciones en el diseño de estrategias de gestión de programas de bienestar laboral, considerando las necesidades específicas de cada grupo etario.

- **Condición laboral**

**Figura 4**

*Distribución por condición laboral*



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 6:**

*Distribución de frecuencia por condición laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Condición laboral</b>	<b>Nombrado</b>	18	20,7	20,7	20,7
	<b>Contratado</b>	69	79,3	79,3	100,0
	<b>Total</b>	87	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

La **tabla N° 6** muestra una clara predominancia de trabajadores contratados en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno. De los 87 trabajadores evaluados, el 79.3% se encuentra bajo una modalidad de contratación, mientras que solo el 20.7% tiene una condición laboral de nombramiento.

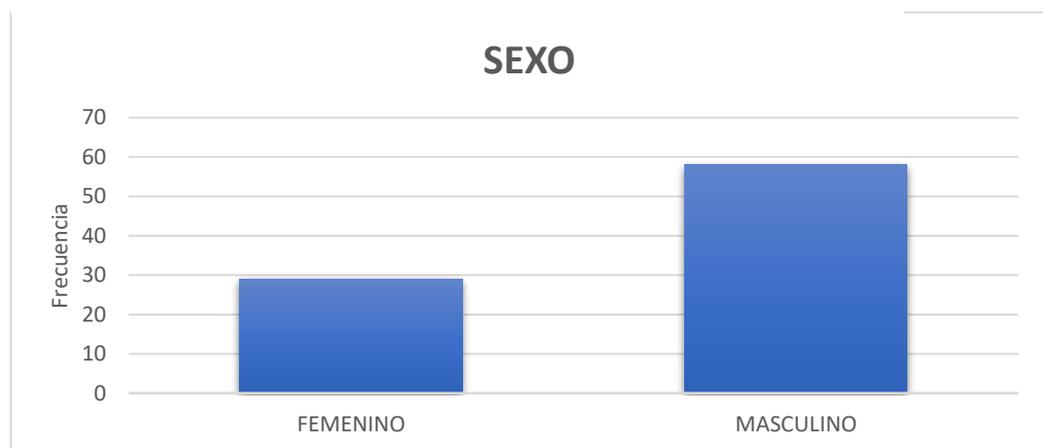
Este resultado indica que la mayor parte de la fuerza laboral de la institución depende de contratos laborales, lo cual podría tener implicaciones en términos de estabilidad laboral, beneficios sociales y motivación de los empleados. Es posible que los trabajadores contratados presenten mayor incertidumbre respecto a su futuro laboral, lo que a su vez podría influir en su nivel de estrés y compromiso con la organización.

Por otro lado, la menor proporción de trabajadores nombrados sugiere que existe una menor cantidad de personal con una relación laboral más estable y con mayores garantías laborales. Esto tiene un impacto en la experiencia y el conocimiento acumulado dentro de la institución, ya que los trabajadores nombrados suelen tener mayor antigüedad y por lo tanto, un mayor conocimiento de los procesos y procedimientos.

- **Sexo**

**Figura 5**

*Distribución de población en estudio por sexo*



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias por sexo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Sexo</b>	<b>Femenino</b>	29	33,3	33,3
	<b>Masculino</b>	58	66,7	100,0
	<b>Total</b>	87	100,0	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

La tabla muestra una clara predominancia de hombres en la fuerza laboral de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno. De los 87 trabajadores evaluados, el 66.7% son hombres, mientras que solo el 33.3% son mujeres.

Este resultado indica una desigualdad de género en la composición de la gerencia, con una subrepresentación significativa de mujeres. Esta situación podría tener implicaciones en términos de diversidad, inclusión y perspectivas de género en el desarrollo de políticas y programas de la institución.

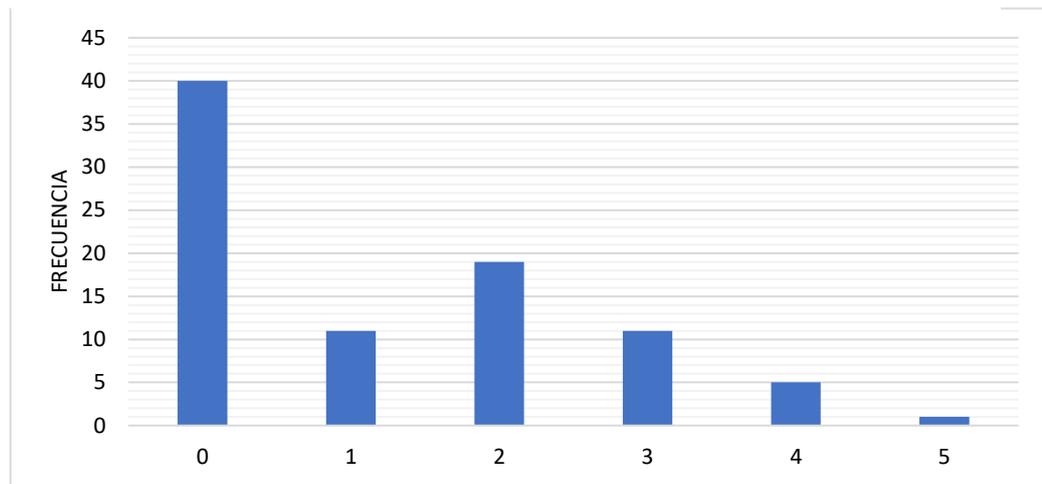
La menor proporción de mujeres en la fuerza laboral está relacionada con diversos factores sociales, culturales y laborales que limitan el acceso y la participación de las mujeres en el mercado laboral, especialmente en sectores tradicionalmente masculinizados como el sector agrícola.

Es importante destacar que esta desigualdad de género podría tener consecuencias en el clima laboral y en la calidad de las decisiones tomadas al interior de la institución. Una mayor diversidad de género en la fuerza laboral puede enriquecer las perspectivas y contribuir a una mayor creatividad e innovación.

- **Número de hijos**

**Figura 6**

*Distribución por cantidad de hijos*



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias por cantidad de hijos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Número de hijos</b>	<b>0</b>	40	46,0	46,0	46,0
	<b>1</b>	11	12,6	12,6	58,6
	<b>2</b>	19	21,8	21,8	80,5
	<b>3</b>	11	12,6	12,6	93,1
	<b>4</b>	5	5,7	5,7	98,9
	<b>5</b>	1	1,1	1,1	100,0
	<b>Total</b>	87	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

Se observa que una proporción considerable de los trabajadores, el 46%, no tiene hijos. Le siguen aquellos con 2 hijos, representando el 21.8% del total. Es interesante notar que un porcentaje relativamente bajo de trabajadores tiene 4 o más hijos, sugiriendo que la mayoría de los empleados de esta institución tienen familias pequeñas o no tienen hijos.

Esta información es relevante al analizar el impacto de las responsabilidades familiares en el estrés y desempeño laboral de los empleados. Por ejemplo, los trabajadores con hijos podrían enfrentar mayores demandas de tiempo y energía fuera del trabajo, lo que podría afectar su capacidad para concentrarse en sus tareas laborales y, potencialmente, aumentar su nivel de estrés.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta es solo una variable y que otros factores, como la edad, el género, el nivel educativo y la condición laboral, también pueden influir en el estrés y el desempeño laboral.

#### 4.1.2. Resultados para el objetivo específico 1

**OE1:** Evaluar la relación entre los agentes del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 9**

*Agentes del estrés y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Agentes del estrés	Nunca	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	0	2	0	2
		%	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	2,3
	A veces	N	2	1	6	17	1	27
		%	2,3	1,1	6,9	19,5	1,1	31,0
	Casi siempre	N	0	1	<b>17</b>	<b>24</b>	6	48
		%	0,0	1,1	<b>19,5</b>	<b>27,6</b>	6,9	55,2
	Siempre	N	0	0	0	7	2	9
		%	0,0	0,0	0,0	8,0	2,3	10,3
<b>Total</b>		N	2	2	24	50	9	87
		%	2,3	2,3	27,6	57,5	10,3	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la

**Tabla 9**, se observa que el 27,6% de los trabajadores indican que casi siempre presentan agentes del estrés y su desempeño laboral se evidencia como

		Desempeño laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Agentes del estrés	Nunca	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	0	2	0	2
		%	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	2,3
	A veces	N	2	1	6	17	1	27
		%	2,3	1,1	6,9	19,5	1,1	31,0
	Casi siempre	N	0	1	<b>17</b>	<b>24</b>	6	48
		%	0,0	1,1	<b>19,5</b>	<b>27,6</b>	6,9	55,2
	Siempre	N	0	0	0	7	2	9
		%	0,0	0,0	0,0	8,0	2,3	10,3
	Total	N	2	2	24	50	9	87
		%	2,3	2,3	27,6	57,5	10,3	100,0

casi siempre, asimismo se evidencia que el 19,5% reportan casi siempre presentar agentes del estrés.

Estos resultados evidencian que a pesar de que algunos trabajadores mantienen un rendimiento estable bajo presión, esto podría ser insostenible a largo plazo. agentes como un liderazgo deficiente, relaciones interpersonales conflictivas, falta de control sobre el trabajo y sobrecarga laboral contribuyen significativamente al estrés y disminuyen la motivación y el desempeño. Un clima de trabajo negativo y la falta de reconocimiento también influyen en este fenómeno.

Así como lo refiere Naranjo (2009), el estrés puede surgir de cualquier situación percibida como una demanda, amenaza o que requiera un cambio rápido, lo que indica que el estrés no siempre es causado por factores negativos. Naranjo destaca dos fuentes fundamentales del estrés: los agentes estresantes externos, que provienen del entorno, como la familia, el trabajo o el estudio, y el estrés autogenerado, que resulta de las propias características de personalidad de una persona y su manera particular de enfrentar y resolver problemas. Esto subraya la complejidad del estrés, que puede ser tanto externo como interno.



**Tabla 10**

*Agentes del estrés y conocimiento*

			Conocimiento					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Agentes del estrés	Nunca	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	1	1	0	2
		%	0,0	0,0	1,1	1,1	0,0	2,3
	A veces	N	0	1	10	15	1	27
		%	0,0	1,1	11,5	17,2	1,1	31,0
	Casi siempre	N	1	1	23	21	2	48
		%	1,1	1,1	26,4	24,1	2,3	55,2
	Siempre	N	1	0	4	4	0	9
		%	1,1	0,0	4,6	4,6	0,0	10,3
<b>Total</b>		N	2	2	39	41	3	87
		%	2,3	2,3	44,8	47,1	3,4	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 10 se observa que el 26,4% de los trabajadores indican que casi siempre presentan agentes del estrés en consecuencia su conocimiento se evidencia como a veces, el estrés puede estar afectando la calidad y la cantidad de conocimiento aplicado en sus tareas diarias de los trabajadores. Esto significa que, bajo condiciones de estrés, los empleados tienen dificultades para aplicar consistentemente su conocimiento de manera efectiva, lo que afecta la precisión y la exactitud en el cumplimiento de sus funciones, incrementando la posibilidad de cometer errores en el trabajo.

Por otro lado, el 24,1% de los trabajadores que, a pesar de estar casi siempre bajo estrés, evidencian su conocimiento como casi siempre o de forma constante, aquí destacan la importancia del conocimiento del puesto de trabajo. Aquellos con un dominio sólido de su rol y responsabilidades parecen estar mejor equipados para manejar el estrés sin que este afecte significativamente su desempeño. Este grupo de empleados probablemente hace un uso racional de los

recursos disponibles, utilizando sus conocimientos para optimizar su trabajo y minimizar errores, lo que refleja una alta capacidad de adaptación y resiliencia frente al estrés.

**Tabla 11**

*Agentes del estrés y productividad laboral*

		Productividad laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Agentes del estrés	<b>Nunca</b>	N	0	0	0	1	0	1
		%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	1,1
	<b>Casi nunca</b>	N	0	0	2	0	0	2
		%	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	2,3
	<b>A veces</b>	N	0	6	11	10	0	27
		%	0,0	6,9	12,6	11,5	0,0	31,0
	<b>Casi siempre</b>	N	2	3	<b>23</b>	<b>18</b>	2	48
		%	2,3	3,4	<b>26,4</b>	<b>20,7</b>	2,3	55,2
	<b>Siempre</b>	N	0	0	1	5	3	9
		%	0,0	0,0	1,1	5,7	3,4	10,3
	<b>Total</b>	N	2	9	37	34	5	87
		%	2,3	10,3	42,5	39,1	5,7	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 11, se observa que el 26,4% de los trabajadores indican que casi siempre presentan agentes del estrés y su productividad laboral se evidencia como a veces, el estrés está afectando negativamente a los trabajadores ya que la falta de motivación generada por el estrés dificulta el cumplimiento de objetivos y la colaboración en equipo. Además, la carencia de capacitación adecuada agrava esta situación, ya que los empleados se sienten menos preparados para enfrentar sus tareas o responsabilidades.

Por otro lado, el 20,7% de los trabajadores que, a pesar de experimentar agentes del estrés casi siempre, mantienen una productividad constante o casi siempre esto indica que la supervisión efectiva y la claridad en los objetivos logrados juegan un papel clave en la mitigación de los efectos del estrés. Estos trabajadores probablemente poseen habilidades bien desarrolladas y una

comprensión clara de sus responsabilidades, lo que les permite cumplir con sus tareas de manera puntual y eficiente, a pesar de las presiones.

**Tabla 12**

*Agentes del estrés y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Agentes del estrés	<b>Nunca</b>	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	<b>Casi nunca</b>	N	0	0	0	2	0	2
		%	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	2,3
	<b>A veces</b>	N	1	2	10	12	2	27
		%	1,1	2,3	11,5	13,8	2,3	31,0
	<b>Casi siempre</b>	N	0	4	<b>16</b>	<b>24</b>	4	48
		%	0,0	4,6	<b>18,4</b>	<b>27,6</b>	4,6	55,2
	<b>Siempre</b>	N	0	0	2	5	2	9
		%	0,0	0,0	2,3	5,7	2,3	10,3
	<b>Total</b>	N	1	6	29	43	8	87
		%	1,1	6,9	33,3	49,4	9,2	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la **Tabla 12**, se observa que el 27,6% de los trabajadores indican que casi siempre presentan agentes del estrés y su satisfacción laboral se evidencia como casi siempre, para algunos trabajadores, el reconocimiento y la valoración de su trabajo es suficiente para contrarrestar los efectos negativos del estrés. La obtención de distintivos y la participación activa en capacitaciones fortalecen esta percepción positiva, ya que estos logros y oportunidades de desarrollo profesional brindan un sentido de progreso y valor personal, lo cual es crucial para mantener la satisfacción en sus funciones.

Sin embargo, el 18,4% de los trabajadores que, a pesar de experimentar estrés casi siempre, reportan una satisfacción laboral evidenciada como a veces, indica que, en estos casos, el estrés podría estar disminuyendo su percepción de satisfacción en el trabajo. La falta de ascensos logrados o una valoración



insuficiente de su esfuerzo podría contribuir a esta insatisfacción. Además, la acumulación de estrés hace que incluso aquellos que inicialmente disfrutaban de sus funciones comiencen a sentir una disminución en su satisfacción, especialmente si no ven oportunidades claras de avance o reconocimiento en su rol.

En relación con el objetivo específico 1 sobre los agentes de estrés y el desempeño laboral, los resultados obtenidos en esta investigación se alinean con los hallazgos de:

Rojas y Arteaga (2021), quienes indicaron que un 42,5% de los trabajadores presenta niveles elevados de estrés, podemos ver una tendencia similar. Estos autores señalaron que el ambiente organizacional inadecuado, la sobrecarga laboral y la falta de incentivos contribuyen al estrés, lo cual coincide con lo observado en este estudio. Además, según Rojas y Arteaga, el 27,5% de los trabajadores reportan tener cargas de trabajo altas, un factor que también resalta en los resultados actuales, donde la sobrecarga laboral y la falta de control sobre las tareas aparecen como elementos críticos que impactan negativamente en la motivación y el desempeño.

Por otro lado, en el estudio de Angeles (2019), se encontró una relación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral ( $r = -0.786$ , sig. = 0.000) en los colaboradores del Centro de Salud de Chiquián, lo que implica que, a mayor nivel de estrés, el desempeño laboral disminuye significativamente. En este contexto, factores como la carga laboral y las relaciones interpersonales se identificaron como los principales estresores, algo que también se observa en los resultados del presente estudio, donde las dificultades en las relaciones laborales



y la falta de un ambiente positivo parecen ser factores que contribuyen al estrés reportado por los trabajadores.

Asimismo, Condori (2021), concluyó que un 42,5% de los trabajadores en su estudio presentaban niveles altos de estrés, mientras que el 25% reportaba un bajo control decisional, es decir, falta de autonomía en la toma de decisiones. Este resultado se asemeja con lo encontrado en este trabajo, donde los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés (casi siempre o siempre) reportan una falta de control sobre su trabajo, lo cual puede estar relacionado con la disminución en su capacidad para manejar adecuadamente sus responsabilidades. A pesar de esto, Condori también señaló que un 27,5% de los trabajadores enfrentaba altas exigencias laborales, algo que se repite en el presente estudio, donde la sobrecarga laboral es un factor clave de estrés.

Finalmente, la falta de reconocimiento y un clima laboral negativo, tal como lo describen Rojas y Arteaga (2021), parecen ser problemas estructurales que también afectan la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario en Puno, ya que el estrés derivado de estas situaciones sigue impactando el desempeño laboral de manera significativa. Aunque muchos trabajadores parecen mantener un desempeño adecuado, los datos sugieren que esta situación podría no ser sostenible si no se abordan adecuadamente los factores de estrés.

#### **4.1.3. Resultados para el objetivo específico 2**

**OE 2:** Establecer la relación entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 13**

*Estresores laborales y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral (NEGATIVO)					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Estresores laborales	Nunca	N	0	0	0	1	0	1
		%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	A veces	N	0	1	4	12	1	18
		%	0,	1,1	4,6	13,8	1,1	20,7
	Casi siempre	N	2	1	<b>16</b>	<b>31</b>	6	56
		%	2,3	1,1	<b>18,4</b>	<b>35,6</b>	6,9	64,4
	Siempre	N	0	0	3	6	2	11
		%	0,0	0,0	3,4	6,9	2,3	12,6
	Total	N	2	2	24	50	9	87
		%	2,3	2,3	27,6	57,5	10,3	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la **Tabla 13**, se observa que el 35,6% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estresores laborales y su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 18,4% reportan casi siempre presentar estresores laborales, en consecuencia, se evidencia como a veces su desempeño laboral. Si bien es cierto que algunos trabajadores logran mantener un rendimiento constante a pesar de las presiones laborales, pero un segmento importante experimenta una disminución en su productividad cuando se encuentran expuestos a niveles elevados de estrés. Esta disminución en el desempeño se atribuye a una variedad de factores interrelacionados.

Entre los estresores más influyentes en la productividad se encuentra la dificultad para concentrarse. La incapacidad de enfocar la atención en las tareas asignadas genera retrasos en la finalización de los trabajos y una disminución en la calidad de los resultados. Además, la falta de capacitación adecuada en las funciones desempeñadas representa otro factor crítico. Cuando los empleados no cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus

tareas de manera eficiente, experimentan una mayor carga cognitiva y emocional, lo que se traduce en un desempeño laboral más variable e inconstante.

La rotación del personal también ejerce una influencia significativa en el desempeño de los equipos de trabajo. La salida frecuente de empleados genera inestabilidad en los grupos de trabajo, aumenta la carga de trabajo de los empleados restantes y crea un ambiente laboral caracterizado por la incertidumbre. Asimismo, la responsabilidad laboral, cuando no se acompaña de los recursos y el apoyo necesarios, puede convertirse en una fuente de estrés considerable.

La orientación hacia resultados, especialmente en entornos altamente competitivos o cuando los objetivos son difíciles de alcanzar, genera una presión adicional que contribuye a aumentar los niveles de estrés. Finalmente, la inseguridad laboral asociada a contratos temporales o a la falta de estabilidad en el empleo es otro factor que incide significativamente en el bienestar psicológico de los trabajadores y, por consiguiente, en su desempeño. La incertidumbre respecto al futuro laboral genera ansiedad, desmotivación y una disminución del compromiso con la organización, lo que se traduce en un rendimiento menos consistente y comprometido.

**Tabla 14**

*Estresores laborales y conocimiento*

		Conocimiento					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Estresores laborales	Nunca	N	0	0	0	1	1	
		%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	0	1	0	1
		%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	1,1
	A veces	N	1	1	9	7	0	18
		%	1,1	1,1	10,3	8,0	0,0	20,7



<b>Casi siempre</b>	<b>N</b>	1	1	<b>27</b>	<b>25</b>	2	56
	<b>%</b>	1,1	1,1	<b>31,0</b>	<b>28,7</b>	2,	64,4
<b>Siempre</b>	<b>N</b>	0	0	3	7	1	11
	<b>%</b>	0,0	0,0	3,4	8,0	1,1	12,6
<b>Total</b>	<b>N</b>	2	2	39	41	3	87
	<b>%</b>	2,3	2,3	44,8	47,1	3,4	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 14, se observa que el 31,0% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estresores laborales y su conocimiento se evidencia como a veces, asimismo se evidencia que el 28,7% reportan casi siempre presentar estresores laborales, pero, se evidencia como a veces sus conocimientos.

La presencia constante de estresores laborales debilita la capacidad de los trabajadores para aplicar sus conocimientos de manera efectiva en su trabajo diario. Los estresores como la dificultad para concentrarse interfieren con la capacidad de los empleados para retener y aplicar información crítica, afectando tanto la calidad como la cantidad. Un trabajador distraído o estresado tiene dificultades para recordar procedimientos, cometer errores con mayor frecuencia y producir un trabajo de menor calidad.

La falta de capacitación en sus funciones también es un factor crucial. Un trabajador que no se siente completamente preparado o que carece de conocimientos actualizados sobre su puesto es más propenso a cometer errores. Esto impacta negativamente en su conocimiento del puesto de trabajo. Por otro lado, la rotación de personal desestabiliza los equipos y afectar la transferencia de conocimientos dentro de la organización. Nuevos empleados que no han tenido suficiente tiempo para adaptarse al puesto o a la cultura de la empresa pueden experimentar dificultades para manejar sus responsabilidades, especialmente bajo presión.

Así como la estabilidad laboral juega un rol importante en cómo los trabajadores aplican su conocimiento. La inseguridad sobre la continuidad de su empleo genera estrés constante, lo que disminuye la capacidad de los trabajadores para enfocarse en la calidad y cantidad de su trabajo, y para evitar errores

**Tabla 15**

*Estresores laborales y productividad laboral*

		Productividad laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
<b>Estresores laborales</b>	<b>Nunca</b>	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	<b>Casi nunca</b>	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	<b>A veces</b>	N	1	2	5	9	1	18
		%	1,1	2,	5,7	10,3	1,1	20,7
	<b>Casi siempre</b>	N	1	6	<b>26</b>	<b>20</b>	3	56
		%	1,1	6,9	<b>29,9</b>	<b>23,0</b>	3,4	64,4
	<b>Siempre</b>	N	0	1	4	5	1	11
		%	0,0	1,1	4,6	5,7	1,1	12,6
	<b>Total</b>	N	2	9	37	34	5	87
		%	2,3	10,3	42,5	39,1	5,7	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la

Tabla **15**, se observa que el 29,9% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estresores laborales y su productividad laboral se evidencia como a veces, asimismo se evidencia que el 23,0% reportan casi siempre presentar estresores laborales, pero, se evidencia como casi siempre su productividad laboral. Aunque algunos trabajadores logran mantener un nivel de productividad constante bajo condiciones de estrés, un porcentaje significativo ve su rendimiento afectado, reduciendo su productividad.

El estrés laboral ejerce una influencia significativa en diversos aspectos del desempeño laboral. En primer lugar, la motivación de los empleados se ve

considerablemente afectada por los factores estresantes. La dificultad para concentrarse o la incertidumbre laboral erosionan el entusiasmo y el compromiso de los trabajadores, disminuyendo así su rendimiento y calidad de trabajo.

Además del impacto individual, el estrés laboral también afecta las dinámicas grupales. Un ambiente laboral tenso, caracterizado por una alta rotación de personal o condiciones laborales inadecuadas, dificulta la cohesión y la colaboración entre los miembros del equipo. La falta de capacitación adecuada complejiza este problema, ya que los empleados sin las habilidades necesarias se sienten menos seguros y tienen dificultades para trabajar en conjunto.

La supervisión juega un papel crucial en la gestión del estrés laboral. Una supervisión inadecuada, ya sea por exceso o por defecto, puede generar inseguridad y aumentar los niveles de estrés entre los empleados. Por otro lado, el logro de objetivos se ve directamente influenciado por el estrés. Los trabajadores estresados tienen dificultades para cumplir con las metas establecidas, especialmente cuando carecen del apoyo y los recursos necesarios.

**Tabla 16**

*Estresores laborales y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Estresores laborales	Nunca	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	Casi nunca	N	0	0	0	1	0	1
		%	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	1,1
	A veces	N	0	0	8	8	2	18
		%	0,0	0,0	9,2	9,2	2,3	20,7
	Casi siempre	N	1	4	<b>17</b>	<b>29</b>	5	56
		%	1,1	4,6	<b>19,5</b>	<b>33,3</b>	5,7	64,4
	Siempre	N	0	2	3	5	1	11
		%	0,0	2,3	3,4	5,7	1,1	12,6
	Total	N	1	6	29	43	8	87
		%	1,1	6,9	33,3	49,4	9,2	100,0



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 16, se observa que el 33,3% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estresores laborales y su satisfacción laboral se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 19,5% reportan casi siempre presentar estresores laborales, en consecuencia, se evidencia como a veces su satisfacción laboral.

Estos resultados sugieren que, aunque algunos trabajadores logran mantener un nivel de satisfacción elevado a pesar de los estresores, una parte significativa experimenta una disminución en su satisfacción. Uno de los principales factores que afectan la satisfacción laboral es la obtención de reconocimientos. La falta de estabilidad laboral o condiciones laborales deficientes generan inseguridad y desmotivación, lo que dificulta que los empleados se esfuercen por destacar y recibir reconocimientos.

La valoración del trabajo desempeñado también es crucial para la satisfacción laboral. Cuando los empleados sienten que su esfuerzo no es valorado, se produce una desconexión emocional con su trabajo, lo que disminuye su compromiso y motivación. Esta falta de reconocimiento, junto con la dificultad para concentrarse o la sobrecarga de trabajo, genera una sensación de injusticia y frustración.

El ascenso laboral es otro factor estrechamente relacionado con la satisfacción. Los estresores laborales pueden impedir que los empleados alcancen el desempeño necesario para ser considerados para ascensos. La orientación a resultados bajo condiciones estresantes genera una presión adicional que puede



llevar a la frustración y a la desmotivación, si los trabajadores sienten que no cuentan con los recursos o el apoyo necesarios.

Finalmente, la satisfacción con las funciones desempeñadas es un componente esencial del bienestar laboral. Cuando los empleados se sienten insatisfechos con sus tareas diarias debido a la falta de capacitación o a condiciones laborales inadecuadas, su satisfacción laboral general disminuye.

En relación con el objetivo específico 2 sobre los estresores laborales y el desempeño laboral, los resultados obtenidos en esta investigación son consistentes con los hallazgos de Ramos (2018), en su estudio con servidores judiciales en Puno, concluye que el 39% de los trabajadores manifestaron dificultades para concentrarse, un síntoma de estrés episódico que afecta negativamente su desempeño laboral. Este hallazgo se refleja en los resultados actuales, donde la concentración deficiente surge como un estresor clave. La incapacidad de los empleados para focalizarse en sus tareas genera una disminución en la calidad del trabajo, lo cual también fue observado por Ramos (2018).

De manera similar, Alvaro (2017), destaca que el 47% de los trabajadores enfrentan estrés debido a la falta de participación en la planificación y ejecución de sus tareas, lo que conduce a reacciones físicas y psicológicas adversas. Este estudio identifica síntomas como la incapacidad para relajarse y mantenerse tranquilo, lo que se alinea con los resultados observados en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno, donde la falta de control sobre las tareas y la sobrecarga de trabajo también son factores relevantes.

Por otro lado, Flores (2019), encuentra que los analistas de crédito experimentan un alto nivel de agotamiento emocional y físico como resultado de

las presiones laborales, lo que reduce su desempeño. Este estudio muestra que un 83% de los analistas sufren estrés, lo cual disminuye su productividad. Los hallazgos en Puno, donde un 64,4% de los trabajadores indican que "casi siempre" experimentan estresores, coinciden con lo reportado por Flores, sugiriendo que el estrés no solo afecta la calidad del trabajo, sino que también tiene repercusiones en la salud mental y física de los empleados.

#### 4.1.4. Resultados para el objetivo específico 3

**OE3:** Analizar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 17**

*Factores personales y desempeño laboral*

		Desempeño laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Factores personales	Nunca	N	0	0	3	5	2	10
		%	0,0	0,0	3,4	5,7	2,3	11,5
	Casi nunca	N	0	0	3	<b>16</b>	1	20
		%	0,0	0,0	3,4	<b>18,4</b>	1,1	23,0
	A veces	N	1	2	7	<b>19</b>	2	31
		%	1,1	2,3	8,0	<b>21,8</b>	2,3	35,6
	Casi siempre	N	1	0	10	10	4	25
		%	1,1	0,0	11,5	11,5	4,6	28,7
	Siempre	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
	Total	N	2	2	24	50	9	87
		%	2,3	2,3	27,6	57,5	10,3	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 17, se observa que el 21,8% de los trabajadores indican que a veces presentan estrés en los factores personales y su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 18,4% reportan casi



nunca presentar estrés en los factores personales, en consecuencia, se evidencia como casi siempre su desempeño laboral.

Los resultados de nuestra investigación evidencian una relación entre los factores estresantes personales y el desempeño laboral. La dificultad para conciliar la vida laboral y familiar, los problemas familiares, las preocupaciones económicas y las tensiones en las relaciones interpersonales emergen como los principales factores que influyen negativamente en la productividad y la satisfacción laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar el bienestar emocional de los empleados como un factor determinante en el éxito organizacional.

La carga emocional asociada a estos factores puede manifestarse en una disminución de la productividad, dificultades para concentrarse, mayor propensión a errores y una disminución de la calidad de las decisiones. Además, la insatisfacción laboral y la sensación de aislamiento pueden generar un círculo vicioso, al disminuir la motivación y el compromiso del empleado con su trabajo.

Es crucial reconocer que el estrés crónico relacionado con factores personales tiene consecuencias a largo plazo en la salud mental y física de los empleados, así como en su trayectoria profesional. Las características individuales, como la resiliencia, el apoyo social y las estrategias de afrontamiento, pueden moderar el impacto de estos factores estresantes, pero es fundamental que las organizaciones implementen programas de bienestar y de gestión del estrés para apoyar a sus empleados y mejorar su desempeño.

**Tabla 18**

*Factores personales y conocimiento*

		Conocimiento					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Factores personales	Nunca	N	1	0	4	5	0	10
		%	1,1	0,0	4,6	5,7	0,0	11,5
	Casi nunca	N	0	0	14	5	1	20
		%	0,0	0,0	16,1	5,7	1,1	23,0
	A veces	N	1	1	13	<b>15</b>	1	31
		%	1,1	1,1	14,9	<b>17,2</b>	1,1	35,6
	Casi siempre	N	0	1	7	<b>16</b>	1	25
		%	0,0	1,1	8,0	<b>18,4</b>	1,1	28,7
	Siempre	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1%
<b>Total</b>		N	2	2	39	41	3	87
		%	2,3	2,3	44,8	47,1	3,4	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 18, se observa que el 18,4% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estrés en los factores personales pero su conocimiento se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 17,2% reportan a veces presentar estrés en los factores personales, pero, se evidencia como casi siempre su conocimiento.

Estos resultados indican una relación compleja entre los factores estresantes personales y la aplicación del conocimiento en el ámbito laboral. Si bien es cierto que el estrés afecta negativamente el desempeño, es evidente que la capacidad de los trabajadores para manejar estas situaciones y las estrategias de afrontamiento que emplean juegan un papel fundamental en la preservación de su rendimiento.

La falta de conciliación entre la vida familiar y laboral es un factor determinante. Aquellos que logran establecer un equilibrio saludable entre ambas

esferas suelen experimentar una menor distracción y una mayor capacidad para concentrarse en sus tareas. Esto se traduce en una aplicación más efectiva del conocimiento adquirido, ya que dedican tiempo y energía de calidad a su desarrollo profesional. Por el contrario, aquellos que luchan por conciliar ambas áreas pueden experimentar una disminución en su productividad y calidad de trabajo, debido a la fatiga mental y emocional.

Por tanto, los problemas familiares también influyen en el desempeño laboral. Sin embargo, la capacidad de los trabajadores para separar sus preocupaciones personales de su vida profesional puede mitigar estos efectos negativos. Aquellos que desarrollan habilidades de gestión emocional y cuentan con un fuerte apoyo social suelen ser más capaces de mantener un enfoque claro en sus tareas y aplicar sus conocimientos de manera efectiva, incluso en momentos de crisis.

**Tabla 19**

*Factores personales y productividad laboral*

		Productividad laboral						Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Factores personales	Nunca	N	0	1	2	6	1	10
		%	0,0	1,1	2,3	6,9	1,1	11,5
	Casi nunca	N	0	0	10	8	2	20
		%	0,0	0,0	11,5	9,2	2,3	23,0
	A veces	N	1	5	11	<b>14</b>	0	31
		%	1,1	5,7	12,6	<b>16,1</b>	0,0	35,6
	Casi siempre	N	1	2	<b>14</b>	6	2	25
		%	1,1	2,3	<b>16,1</b>	6,9	2,3	28,7
	Siempre	N	0	1	0	0	0	1
		%	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,1
	Total	N	2	9	37	34	5	87
		%	2,3	10,3	42,5	39,1	5,7	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno



En la **Tabla 19**, se observa que el 16,1% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estrés en los factores personales por lo tanto su productividad laboral se evidencia como a veces, asimismo se evidencia que el 16,1% reportan a veces presentar estrés en los factores personales, pero se evidencia como casi siempre su productividad laboral.

El estrés en los factores personales representa un desafío complejo que influye en la productividad laboral. Si bien es cierto que muchos trabajadores experimentan una disminución en su rendimiento cuando enfrentan situaciones personales difíciles, es evidente que la capacidad de resiliencia, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social desempeñan un papel crucial en la mitigación de estos efectos.

La motivación es un aspecto fundamental en la relación entre el estrés personal y la productividad. Los desafíos personales pueden minar la motivación de los trabajadores, generando sentimientos de apatía y desánimo. Sin embargo, aquellos que encuentran formas de mantener su motivación intrínseca, como establecer metas claras, reconocer sus logros o buscar actividades que les proporcionen satisfacción, suelen ser más capaces de mantener un nivel de productividad constante.

El trabajo en equipo se ve considerablemente afectado por el estrés personal. Los trabajadores que enfrentan dificultades en su vida personal experimentan dificultades para colaborar con sus compañeros, lo que genera conflictos y disminuir la cohesión del equipo. Sin embargo, un ambiente laboral positivo y el apoyo de los colegas pueden ayudar a los trabajadores a sobrellevar el estrés y a mantener un nivel de colaboración adecuado.

Asimismo, las habilidades y la puntualidad son indicadores importantes del desempeño laboral. Los trabajadores que logran mantener un alto nivel de habilidades y puntualidad, incluso cuando enfrentan estrés personal, demuestran una gran capacidad de adaptación y resiliencia. Estas características son especialmente valiosas en entornos laborales exigentes, donde la capacidad de manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos es fundamental.

**Tabla 20**

*Factores personales y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Factores personales	Nunca	N	0	0	4	4	2	10
		%	0,0	0,0	4,6	4,6	2,3	11,5
	Casi nunca	N	0	0	6	13	1	20
		%	0,0	0,0	6,9	14,9	1,1	23,0
	A veces	N	0	3	10	15	3	31
		%	0,0	3,4	11,5	17,2	3,4	35,6
	Casi siempre	N	1	3	8	11	2	25
		%	1,1	3,4	9,2	12,6	2,3	28,7
	Siempre	N	0	0	1	0	0	1
		%	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1
N			1	6	29	43	8	87
Total		%	1,1	6,9	33,3	49,4	9,2	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 20, se observa que el 17,2% de los trabajadores indican que a veces presentan estrés en los factores personales y su satisfacción laboral se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 14,9% reportan casi nunca presentar estrés en los factores personales, en consecuencia, se evidencia como casi siempre su satisfacción laboral

Si bien es cierto que los factores personales de los trabajadores afectan negativamente la satisfacción laboral, es evidente que la capacidad de los



trabajadores para hacer frente a estas situaciones y las estrategias de afrontamiento que emplean juegan un papel fundamental en la preservación de su bienestar en el trabajo.

La obtención de distintivos es un indicador clave de satisfacción laboral. Los reconocimientos públicos por el desempeño sobresaliente pueden aumentar significativamente la autoestima y la motivación de los trabajadores. Sin embargo, los desafíos personales distraen a los empleados y dificultan el logro de estos reconocimientos. Aquellos que logran superar estos obstáculos y obtener distintivos suelen experimentar un mayor sentido de logro y satisfacción en su trabajo.

La valoración del trabajo es fundamental para mantener altos niveles de satisfacción laboral. Sentirse valorado y apreciado por el trabajo realizado es un poderoso motivador. Los trabajadores que experimentan dificultades personales necesitan sentir que su contribución es importante y que son parte de un equipo. La falta de reconocimiento genera sentimientos de frustración y desánimo, lo que a su vez afecta negativamente su satisfacción laboral.

Los ascensos son un reconocimiento tangible del crecimiento profesional y aumenta la satisfacción laboral. Sin embargo, los desafíos personales dificultan el logro de los objetivos necesarios para avanzar en la carrera. Aquellos que logran superar estos obstáculos y alcanzar un ascenso suelen experimentar un mayor sentido de logro y satisfacción en su trabajo.

En relación con el objetivo específico 3 sobre los factores personales de estrés y el desempeño laboral, los resultados obtenidos en esta investigación son coherentes con los hallazgos de Bances (2023), concluyó en su investigación que



un 48% de los trabajadores presentan altos niveles de estrés, lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral. Los trabajadores con altos niveles de estrés se caracterizan por su falta de energía, desmotivación y poca capacidad para trabajar en equipo, lo que genera deficiencias en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos resultados están en línea con los hallazgos de nuestra investigación, donde la dificultad para conciliar la vida laboral y personal afecta la motivación y el rendimiento de los trabajadores en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario de Puno.

Por otro lado, Calderon (2016), subraya que factores personales, como la falta de tiempo con la familia y el agotamiento debido al trabajo, contribuyen al estrés en un 56% de los trabajadores. Además, síntomas como problemas para dormir, dolores de cabeza y problemas estomacales también se mencionan como consecuencias directas de un ambiente laboral que no favorece el equilibrio entre la vida personal y profesional. En nuestra investigación, observamos que la carga emocional derivada de problemas personales puede manifestarse en una disminución de la productividad, lo que coincide con las observaciones de Bances (2023).

#### **4.1.5. Resultados para el objetivo general**

**OG:** Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 21**

*Estrés y desempeño laboral*

		Desempeño laboral											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Estrés</b>	<b>Nunca</b>	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	1,1
	<b>Casi nunca</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,3	0	0,0	2	2,3
	<b>A veces</b>	2	2,3	1	1,1	15	17,2	<b>18</b>	<b>20,7</b>	5	5,7	41	47,1
	<b>Casi siempre</b>	0	0,0	1	1,1	6	6,9	<b>21</b>	<b>24,1</b>	1	1,1	29	33,3
	<b>Siempre</b>	0	0,0	0	0,0	2	2,3	9	10,3	3	3,4	14	16,1
	<b>Total</b>	2	2,3	2	2,3	24	27,6	50	57,5	9	10,3	87	100,0

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

En la Tabla 21, se observa que el 24,1% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estrés, pero su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, asimismo se evidencia que el 20,7% reportan a veces presentar estrés, por lo tanto, se evidencia como casi siempre tener un desempeño laboral.

La naturaleza del estrés laboral es un factor determinante. Los estresores relacionados con el trabajo, como la carga de trabajo excesiva, los plazos ajustados y las expectativas altas, generan un nivel de tensión que puede ser tanto perjudicial como motivador. Aquellos trabajadores que perciben el estrés como un desafío en lugar de una amenaza canalizan esta energía de manera productiva, lo que se traduce en un mayor compromiso y rendimiento.

Los factores organizacionales también influyen en la forma en que los trabajadores experimentan y responden al estrés. La falta de recursos adecuados, la alta rotación de personal o las condiciones de trabajo insatisfactorias generan un ambiente laboral tóxico que dificulta el desempeño. Sin embargo, los



trabajadores resilientes pueden encontrar formas de adaptarse a estas condiciones adversas y mantener un alto nivel de productividad.

Los factores personales, como los problemas familiares, económicos o de salud, pueden tener un impacto significativo en el bienestar laboral. Estos factores generan distracciones, disminuir la motivación y afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores. Sin embargo, aquellos que cuentan con un fuerte sistema de apoyo social y habilidades de afrontamiento efectivas pueden minimizar los efectos negativos del estrés personal en su trabajo.

En ese sentido, la satisfacción laboral es otro factor clave que influye en el desempeño. Los trabajadores que están satisfechos con su trabajo suelen estar más motivados y comprometidos, lo que se traduce en un mayor rendimiento. Sin embargo, los factores estresantes pueden disminuir la satisfacción laboral al generar sentimientos de frustración, agotamiento y desilusión.

En relación con el objetivo general sobre estrés y desempeño laboral, los resultados obtenidos en esta investigación son consistentes con los hallazgos de Álvarez (2015), encontró una conexión lineal negativa de  $-0,662$  entre el estrés y el desempeño laboral, lo cual indica que a medida que el estrés aumenta, el desempeño tiende a disminuir. Este hallazgo es coherente con la literatura existente, que asocia los factores psicosociales y los estresores laborales con un impacto adverso en el rendimiento de los empleados. Sin embargo, en el presente estudio, no todos los trabajadores con altos niveles de estrés experimentaron una caída en su desempeño, lo que sugiere que el impacto del estrés puede variar según la percepción individual y la capacidad de adaptación de cada trabajador.



Por su parte Lopez (2015), observó que un alto porcentaje de trabajadores con altos niveles de estrés mantenía un desempeño excelente. Este hallazgo coincide en parte con los resultados de esta investigación, donde se observó que algunos trabajadores que reportaron estrés también mantenían un desempeño alto. Sin embargo, López no encontró una correlación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño, lo cual contrasta con estudios como el de Escobedo (2023), que reportó una correlación positiva significativa con un coeficiente de 0,563, sugiriendo que, en ciertos contextos, el estrés puede estar relacionado con un mejor desempeño laboral.

Machuca (2018) y Choquejahuá (2017) también documentaron relaciones inversas y moderadas entre el estrés y el desempeño laboral, con correlaciones negativas de -0,234 y 0,500, respectivamente. Estos estudios subrayan que, aunque el estrés puede inicialmente aumentar el rendimiento en algunos casos, a largo plazo tiende a deteriorar la capacidad del trabajador para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Finalmente Vega (2022) no encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en su estudio, lo cual puede deberse a la naturaleza particular de los estresores en los diferentes entornos laborales o a la capacidad de adaptación de los trabajadores. Este resultado refuerza la idea de que la relación entre el estrés y el desempeño es multifacética y puede depender de variables contextuales.

## 4.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1

**Ha:** Existe una relación significativa entre los factores del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Ho:** No existe una relación significativa entre los factores del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 22**

*Prueba de correlación entre los factores del estrés y el desempeño laboral*

			<b>Factores del estrés</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Factores del estrés</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	-,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados hallados por el software estadístico IBM SPSS V. 25

En la Tabla 22 se presentan los resultados derivados del análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, focalizado en el objetivo específico 1, donde se relaciona la variable X, referente a los factores del estrés, con la variable Y, que representa el desempeño laboral. Los hallazgos revelan una correlación negativa alta, indicada por un coeficiente ( $r = -0,746^{**}$ ). Este resultado estadístico se respalda con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , que es inferior al umbral establecido de 0,05. Por lo que la relación es significativa entre las dos variables

Este hallazgo implica una relación inversa entre los diferentes factores del estrés y desempeño laboral. Específicamente, sugiere que a medida que disminuye los diferentes factores del estrés, se observa un incremento en desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula planteada y se respalda la hipótesis alterna.

#### 4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 2

**Ha:** Existe una relación significativa entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Ho:** No existe una relación significativa entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Tabla 23**

*Prueba de correlación entre los estresores laborales y el desempeño laboral*

			Estresores laborales	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estresores laborales</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	-,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados hallados por el software estadístico IBM SPSS V. 25

En la Tabla 23 se presentan los resultados derivados del análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, focalizado en el objetivo



específico 2, donde se relaciona la dimensión de la variable X, referente a los estresores laborales, con la variable Y, que representa el desempeño laboral. Los hallazgos revelan una correlación negativa moderada, indicada por un coeficiente ( $r = -0,542^{**}$ ). Este resultado estadístico se respalda con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , que es inferior al umbral establecido de 0,05. Por lo que la relación es significativa entre las dos variables

Este hallazgo implica una relación inversa entre los diferentes estresores laborales y desempeño laboral. Específicamente, sugiere que a medida que disminuye los diferentes estresores laborales, se observa un incremento en desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula planteada y se respalda la hipótesis alterna.

#### **4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3**

**Ha:** Existe una correlación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Ho:** No existe una correlación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 24**

*Prueba de correlación entre los factores personales y el desempeño laboral*

			<b>Factores personales</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Factores personales</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	-,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados hallados por el software estadístico IBM SPSS V. 25

En la Tabla 24 se presentan los resultados derivados del análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, focalizado en el objetivo específico 3, donde se relaciona la dimensión de la variable X, referente a los factores personales, con la variable Y, que representa el desempeño laboral. Los hallazgos revelan una correlación negativa moderada, indicada por un coeficiente ( $r = -0,483^{**}$ ). Este resultado estadístico se respalda con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , que es inferior al umbral establecido de 0,05. Por lo que la relación es significativa entre las dos variables

Este hallazgo implica una relación inversa entre los diferentes factores personales de estrés y desempeño laboral. Específicamente, sugiere que a medida que disminuye los factores personales de estrés, se observa un incremento en desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula planteada y se respalda la hipótesis alterna.

#### 4.2.4. Comprobación de la hipótesis general

**Ha:** Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno

**Ho:** No existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.

**Tabla 25**

*Prueba de correlación entre el estrés y desempeño laboral*

			<b>Estrés</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrés</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	-,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados hallados por el software estadístico IBM SPSS V. 25

En la Tabla 25 se presentan los resultados derivados del análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, focalizado en el objetivo general, donde se relaciona la variable X, referente al estrés, con la variable Y, que representa el desempeño laboral. Los hallazgos revelan una correlación negativa moderada, indicada por un coeficiente ( $r = -0,593^{**}$ ). Este resultado estadístico se respalda con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , que es inferior al umbral establecido de 0,05. Por lo que la relación es significativa entre las dos variables

Este hallazgo implica una relación inversa entre el estrés y desempeño laboral. Específicamente, sugiere que a medida que disminuye el estrés, se observa



un incremento en desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula planteada y se respalda la hipótesis alterna.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El presente trabajo de investigación concluye que, los factores del estrés se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno, demostrado con una correlación negativa alta ( $\rho = -0,746$ ) y una significancia de ( $p = 0,000$ ) que es menor a ( $0,05$ ). Asimismo, un 27,6% de los trabajadores indican que casi siempre presentan factores del estrés y su desempeño laboral se evidencia como casi siempre aquí los trabajadores han internalizado las expectativas sociales y organizacionales, lo que les permite mantener un alto desempeño a pesar del estrés. Refleja tanto la presión social para cumplir con normas laborales como la autoexigencia derivada de valores internalizados que privilegian la resiliencia y la productividad.

**SEGUNDA:** A partir de los resultados se determina que los estresores laborales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores, demostrado con una correlación negativa moderada ( $\rho = -0,542$ ) y una significancia de ( $p = 0,000$ ) que es menor a ( $0,05$ ). Asimismo, se evidencia que, el 35,6% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estresores laborales y su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, lo que indica que los trabajadores han adaptado su comportamiento para cumplir con las altas expectativas organizacionales, manteniendo un desempeño elevado a pesar de los estresores laborales. Refleja la presión social y la autoexigencia que valoran la resiliencia y la capacidad de trabajar bajo presión.



**TERCERA:** Se evidencia que, los factores personales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores, demostrado con una correlación negativa moderada ( $\rho = -0,483$ ) y una significancia de ( $p = 0,000$ ) que es menor a ( $0,05$ ). Asimismo, se evidencia que el 21,8% de los trabajadores indican que a veces presentan estrés en los factores personales y su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, a pesar de experimentar estrés en los factores personales, una parte significativa de los trabajadores mantiene un desempeño laboral constante. Esto sugiere una capacidad para separar la vida personal del trabajo y una posible adaptación efectiva a las demandas laborales.

**CUARTA:** La investigación ha permitido identificar que, el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores, demostrado con una correlación negativa moderada ( $\rho = -0,593$ ) y una significancia de ( $p = 0,000$ ) que es menor a ( $0,05$ ). Asimismo, se evidencia 24,1% de los trabajadores indican que casi siempre presentan estrés, pero su desempeño laboral se evidencia como casi siempre, esto refleja una fuerte adaptación a las presiones sociales y organizacionales, así como una capacidad para gestionar eficazmente el estrés, alineándose con las expectativas de productividad en el entorno laboral.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a la implementación de programas de reducción del estrés: ya que los trabajadores han demostrado una capacidad para gestionar el estrés y mantener su desempeño, es fundamental implementar programas destinados a la Reducción del estrés laboral. Esto podría incluir talleres sobre manejo del estrés, técnicas de relajación y habilidades de afrontamiento que permitan a los empleados reducir los niveles de estrés y mejorar su bienestar general

**SEGUNDA:** Se recomienda la mejora de las condiciones laborales como la evaluación y ajuste de la carga laboral: realizando un análisis detallado de las tareas asignadas a cada trabajador y buscando formas de redistribuirlas o simplificarlas; optimización de los procesos: Implementar herramientas y tecnologías que permitan automatizar tareas repetitivas y reducir la carga administrativa, liberando tiempo para actividades de mayor valor agregado; fortalecimiento de la comunicación: fomentando una comunicación abierta y transparente entre los trabajadores y sus superiores, creando canales formales e informales para expresar inquietudes y sugerencias.

**TERCERA:** Se recomienda la promoción del bienestar laboral como el fomento de un ambiente laboral positivo: Implementando políticas y prácticas que promuevan el respeto, la colaboración y el reconocimiento entre los trabajadores; programas de salud y bienestar: Ofreciendo a los trabajadores acceso a programas de promoción de la salud, como actividades físicas, alimentación saludable y chequeos médicos preventivos; flexibilidad



laboral: Considerando la posibilidad de implementar modalidades de trabajo flexibles, como el teletrabajo o horarios ajustables, para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.

**CUARTA:** Se recomienda la comunicación de resultados así como la difusión de los hallazgos: compartiendo los resultados de la investigación con los trabajadores, los directivos y las demás partes interesadas, resaltando la importancia de abordar el estrés como un tema prioritario; la incorporación de los resultados en las políticas institucionales: Asegurando que los hallazgos de la investigación se reflejen en las políticas y prácticas de la gerencia, a fin de garantizar un impacto a largo plazo; Considerar el contexto cultural: Al diseñar e implementar las intervenciones, es importante tener en cuenta las particularidades culturales de la región de Puno y adaptar las estrategias a las necesidades y expectativas de los trabajadores; incluir a los trabajadores en el proceso: Involucra a los trabajadores en la identificación de las necesidades y en la creación de las soluciones, fomentando así su compromiso y sentido de pertenencia.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo Universitario Público*. [Universidad de Carabobo].  
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Alvaro, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Angeles, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles\\_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arellano, V. V. (2022). *Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022*.
- Bances, M. (2023). *Estrés y desempeño laboral de trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 – 2022* [Universidad Señor de Sipán].  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11752/Bances Santisteban%2C Maria Lucinda - Suclupe Dominguez%2C Yanire del Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11752/Bances_Santisteban%2C_Maria_Lucinda_-_Suclupe_Dominguez%2C_Yanire_del_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderon, V. (2016). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la Región Altiplano: período 2016* [Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>
- Campos, E. (2024). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo-2021* [Universidad Continental].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14399/2/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Campos\\_Villaorduña\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14399/2/IV_FCE_308_TE_Campos_Villaorduña_2024.pdf)
- Castillo, R., & Barraza, A. (2020). *Estresores, Factores Sociodemográficos y síntomas del estrés percibido en estudiantes de enfermería (En Red Dur)*.



<http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Estresores.pdf>

Celis, S. M. (2017). *Estrés laboral: Un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial* [Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16733/CelisOsorioSolMaria2017.pdf?sequence=3>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed).  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano-Puno.

Comin, E., Fuente, A., & Gracia, A. (2017). El estrés y el riesgo para la salud. *MAZ*, 25.  
[https://www.academia.edu/13058576/EL\\_ESTRES\\_Y\\_EL\\_RIESGO\\_PARA\\_LA\\_SALUD](https://www.academia.edu/13058576/EL_ESTRES_Y_EL_RIESGO_PARA_LA_SALUD)

Condori, S. (2021). *Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros Del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019*. Universidad Nacional del Altiplano.

Davila, S., Herrera, C., & Leon, S. (2018). *Estilos de liderazgo de supervisores y desempeño de la fuerza de ventas: evidencia de una empresa de telecomunicaciones en Perú* [Universidad del Pacifico].  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2198/Stephanie\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2198/Stephanie_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobedo, C. (2023). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Puno - 2021*. Universidad Nacional del Altiplano.

Flores, P. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016-2017*. Universidad Nacional del Altiplano-Puno.



- González, M. (2014). Estrés Y Desempeño Laboral. *Serviteca Altense De Quetzaltenango*, 2, 83.
- Gutierrez, R. (2017). *Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval - 2016*, Lima [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/7d5d9f15-ef35-46a1-b912-dded8f5f8363/content>
- Hans, S. (1975). *Stres without distress*.  
<http://www.archive.org/details/stresswithoutdiOOsely>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). McGraw-Hill / Interamericana.
- Herrera, K. (2018). *Estabilidad laboral y su relacion con la satisfaccion, compromiso organizacional y flexibilidad en empresa textil de ensenada, baja california* [Universidad de Baja California].  
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/9bd727a5-e870-4bc9-981f-d48b24ceadfa/content>
- Hidrogo, M. (2019). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A.* [Universidad Nacional de San Martin Tarapoto].  
<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3429/1/ADMINISTRACION - Marco Antonio Hidrogo Gonzales.pdf>
- Leitão, A. R. (2016). La Organización Internacional del Trabajo (OIT): casi un siglo de acción en diferentes contextos históricos. *Laboreal*, 12(1), 103–111.  
<https://doi.org/10.4000/laboreal.3409>
- Lopez, A. (2017). *Trabajo Final de Grado en Psicología: Turnos rotativos y bienestar psicológico* [Universidad Jaume I].  
[https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/168125/TFG\\_2017\\_Lopez\\_Ramos\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/168125/TFG_2017_Lopez_Ramos_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, V. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones* [Universidad Internacional Sek].



- [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/Síntomas%20del%20estrés%20y%20la%20relación%20con%20el%20nivel%20de%20desempeño%20laboral%20en%20tres%20dimensiones.pdf)
- Machuca, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez, E., & Diaz, D. (2007a). Una aproximación psicosocial al estrés escolar Educación y Educadores. *Educación y Educadores*, 13. <https://doi.org/www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>
- Martinez, E., & Diaz, D. (2007b). Una aproximación psicosocial al estrés escolar Educación y Educadores. *Educación y Educadores*, 13.
- Melgosa, J. (2009). *¡Sin Estrés!* (Editorial). [https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki\\_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/064dd02e-6437-40f5-8ea0-3623e3418e6f/content>
- Montero, J. (2019). *Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el hospital psiquiátrico “Julio Endara” en el periodo abril 2019 -septiembre 2019* [Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19733>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 21. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Niquen, V. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque* [Universidad Cesa Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61118/Niquén\\_IVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61118/Niquén_IVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. In



*Organización Internacional del Trabajo.*

- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.* 37.  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Parra, J., & Perez, J. (2014). *El impacto de la gestión del conocimiento en el performance de las empresas manufactureras del valle del cauca* [Universidad Icesi Facultad de ciencias administrativas y económicas Administración de empresas].  
[file:///F:/TESIS/citas dimensiones/impacto\\_gestion\\_conocimiento.pdf](file:///F:/TESIS/citas dimensiones/impacto_gestion_conocimiento.pdf)
- Peiro, J., & Rodriguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.* 29, 15. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Ramirez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. 20, 7(2448–6388), 20. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Ramos, S. S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de justicia Puno 2017.* Universidad Nacional del Altiplano.
- Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J., & Pousa, C. (2016). El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. *CIENCIA Ergo-Sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 23(3), 205–218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 edición).  
[https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf)
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela,* C.A. 16.  
<http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492/496>
- Saenz, A. (2012). *El Éxito de la Gestión de Proyectos Un nuevo enfoque entre lo tradicional y lo dinámico.* 242.



- [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117483/Arturo\\_Saenz\\_Tesis\\_2012\\_Rev\\_1.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117483/Arturo_Saenz_Tesis_2012_Rev_1.pdf)
- Salazar, N. (2021). *Docentes, Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en de la Institución Educativa “Mater Admirabilis” de Chiclayo, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. [file:///F:/TESIS/citas dimensiones/Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en docentes Capacitación en sus Funciones.pdf](file:///F:/TESIS/citas%20dimensiones/Gesti3n%20de%20recursos%20humanos%20y%20satisfacci3n%20laboral%20en%20docentes%20Capacitaci3n%20en%20sus%20Funciones.pdf)
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In *Vicerrectorado de Investigación* (Vol. 1).
- Sanchez, J. (2010). *Estrés laboral*. 8, 9.
- Tueros, M. (2021). *Influencia Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Constructora T&T Arquitectos SAC* [Universidad de Lima]. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros\\_Influencia-estrés-laboral-desempeño-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr3s-laboral-desempeño-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vega, H. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del area de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo Cajamarca-2021-* [Universidad Nacional de Cajamarca]. [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5138/VEGA BUSTAMANTE%2C HASLYN JHOSEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5138/VEGA%20BUSTAMANTE%20HASLYN%20JHOSEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidal, V. (2019). *El estres laboral, analisis y prevencion* (1st ed.). [https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Wynne, R., Broeck, V., Vandebroek, K., & Stavroula, A. (2014). Promover la salud mental en el puesto de trabajo: Guía para la aplicación de un enfoque integral. *Comision Europea*, 78. <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2018/08/Guia-Promover-la-SM-en-el-trabajo.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Cuadro de matriz de consistencia

<b>Título: El estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno – 2024</b>			
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>
<p><b>PREGUNTA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	<p>Enfoque cuantitativo Tipo de investigación básica Método hipotético deductivo Diseño</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- O2     subgraph VerticalLine [ ]         O1         r         O2     end             </pre> </div> <p>no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p> <p>Donde: M: muestra Ox: Etrés Oy: desempeño laboral r: relación entre Ox y Oy</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Totalidad es de 87 trabajadores de la GRDA-PUNO</p> <p><b>TÉCNICA</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p>
<p><b>PREGUNTA ESPECIFICA</b></p> <p>¿En qué medida los factores del estrés guardan relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b></p> <p>Evaluar la relación entre los factores del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p>Existe una relación significativa entre los factores del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno,</p>	
<p>¿En qué medida los estresores laborales guardan relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno?</p>	<p>Establecer la relación entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	<p>Existe una relación significativa entre los estresores laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	
<p>¿Qué relación existe entre los factores personales con el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario-Puno?</p>	<p>Analizar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	<p>Existe una correlación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno</p>	

## ANEXO 2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS	Agentes del estrés	Eficacia laboral	
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	
		Clima de trabajo	
		Control sobre el trabajo	
		Recompensa	
		Trabajo rutinario	
		Sobrecarga laboral	Para los ítems
	Estresores laborales	Dificultad para concentrarse	1= Nunca
		Capacitación en sus funciones	2=Casi nunca
		Rotación de personal	3= A veces
		Responsabilidad en el trabajo	4= Casi siempre
		Condiciones laborales	5= Siempre
		Orientación a resultados	
		Puestos temporales	
	Factores personales	Estabilidad Laboral	
		Problemas familiares	
		Problemas económicos	
		Relaciones Interpersonales	
	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	La falta de conciliación de la vida familiar y laboral
Calidad			
Cantidad			
Productividad Laboral		Conocimiento del puesto de trabajo	
		No comete errores en el trabajo	
		Hace uso racional de los recursos	
		Motivación	Para los ítems
		Trabajo en grupo	1= Nunca
		Capacitación del trabajador	2=Casi nunca
		Supervisión	3= A veces
Satisfacción laboral	Objetivos logrados	4= Casi siempre	
	Habilidades	5= Siempre	
	Puntualidad		
	Obtención de distintivos		
	Valoración del trabajo		
	Participas activamente en capacitaciones		
	Asensos logrados		
	Satisfacción en las funciones que se desarrolla		



### ANEXO 3. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO –  
PUNO



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

#### CUESTIONARIO

### “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO PUNO – 2024”

Reciba un cordial saludo. Me permito presentar el siguiente cuestionario, cuyo propósito es evaluar el nivel de estrés en su desempeño laboral. Le agradezco de antemano la sinceridad con la que responda a las siguientes preguntas, ya que su colaboración es esencial para el éxito de esta investigación.  
La información que proporcione será totalmente confidencial.

*“Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario .”*

#### **INFORMACION GENERAL:**

Edad: \_\_\_\_ años      SEXO: Femenino ( ) Masculino ( )

Nº DE HIJOS (\_\_\_\_)

CONDICION LABORAL: Nombrado ( ) Contratado ( )

1. En una escala del (1) al (5), donde (1) es nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señala con qué frecuencia te inquietan las siguientes situaciones:



VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRES						
N°	ITEMS	Nunca	Casi	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Factores del estrés</b>						
1	¿Cree que su desempeño cumple con las expectativas de su puesto? <b>Agentes</b>					
2	¿Consideras que el ambiente de trabajo es positivo y alentador?					
3	¿Sientes que tienes suficiente control sobre tus tareas y responsabilidades laborales?					
4	¿Te sientes adecuadamente recompensado por tu trabajo, ya sea económicamente o en términos de reconocimiento?					
5	¿Encuentras tu trabajo monótono o repetitivo?					
6	¿Sientes que tienes una carga de trabajo excesiva?					
<b>Estresores laborales</b>						
7	¿Con qué frecuencia te resulta difícil concentrarte en tus tareas?					
8	¿Consideras que recibes suficiente capacitación para desempeñar tus funciones correctamente?					
9	¿Cómo afecta el cambio de personal tu desempeño?					
10	¿Consideras que el cargo que ocupas es de mucha responsabilidad?					
11	¿Consideras que las condiciones bajo las cuales trabajas, son las más adecuadas?					
12	¿La presión por alcanzar resultados y/o metas generan estrés en ti?					
13	¿Trabajar en un puesto temporal (no fijo) afecta tu nivel de estrés?					
14	¿Sientes temor de ser despedido en cualquier momento?					
<b>Factores personales</b>						
15	¿Los problemas familiares afectan tu desempeño laboral?					
16	¿Las preocupaciones económicas influyen en tu desempeño laboral?					
17	¿Te resulta difícil mantener relaciones interpersonales positivas en tu trabajo?					
18	¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) a causa de su trabajo?					



VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Conocimiento</b>						
1	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación sobre la calidad de tu trabajo?					
2	¿Consideras que tu nivel de productividad y trabajo es comparable al de tus compañeros de trabajo?					
3	¿Qué tan frecuentemente necesitas asistencia para realizar tus tareas laborales?					
4	¿Con qué frecuencia cometes errores en el trabajo?					
5	¿Con qué frecuencia piensas en cómo optimizar el uso de los recursos en tu trabajo?					
<b>Productividad Laboral</b>						
6	¿Te sientes motivado para cumplir con tus responsabilidades laborales?					
7	¿Cuán a menudo te involucras en actividades de trabajo en equipo?					
8	¿Piensas que la capacitación y/o formación que has recibido es suficiente para mejorar tu desempeño?					
9	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación constructiva de tus supervisores?					
10	¿Qué tan claros y alcanzables son los objetivos que te asignan?					
11	¿Crees que posees las habilidades necesarias para realizar tu trabajo de manera efectiva?					
12	¿Eres puntual en tus horarios de trabajo?					
<b>Satisfacción laboral</b>						
13	¿Consideras que recibir distintivos y/o incentivos influye en tu satisfacción laboral?					
14	¿Te sientes valorado por el trabajo que realizas?					
15	¿Participas activamente en las capacitaciones ofrecidas por la organización?					
16	¿Qué tan satisfecho estás con las oportunidades de ascenso en tu organización?					
17	¿Estás satisfecho con las funciones que realizas en tu trabajo?					



### ANEXO 4. Base de datos

EDAD	CONDICION LABORAL	SEXO	Nº DE HIJOS	Nº	I. VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS																	
					FACTORES DEL ESTRÉS						ESTRESORES LABORALES								FACTORES PERSONALES			
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
54	NOMBRADO	M	3	1	5	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	2		
20	CONTRATADO	M	0	2	5	5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	1	1	1		
32	CONTRATADO	M	0	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	1	1		
40	CONTRATADO	M	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	1	2	1		
28	CONTRATADO	M	0	5	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	5	3	3	1	2	1		
31	CONTRATADO	M	0	6	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	1	1	1		
29	CONTRATADO	F	0	7	4	4	4	3	2	3	3	1	3	1	3	4	3	3	2	3		
70	CONTRATADO	M	3	8	4	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	3	4	2	2	5		
42	CONTRATADO	F	2	9	2	3	5	1	3	3	2	1	5	5	5	3	3	2	2	2		
50	CONTRATADO	F	0	10	4	4	4	1	3	2	3	1	3	5	4	3	3	2	2	1		
64	NOMBRADO	F	2	11	5	4	5	3	1	3	1	1	3	5	3	3	3	2	1	4		
24	CONTRATADO	F	0	12	3	4	3	1	3	4	4	3	5	3	4	5	5	1	3	3		
64	NOMBRADO	M	3	13	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3		
40	CONTRATADO	M	1	14	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	1		
66	NOMBRADO	F	4	15	5	3	4	1	3	4	3	1	1	5	3	3	3	1	3	3		
37	CONTRATADO	M	3	16	4	3	5	2	3	3	3	1	3	5	3	3	4	3	2	1		
34	CONTRATADO	M	1	17	4	4	3	4	4	3	1	2	3	2	3	4	3	4	1	2		
27	CONTRATADO	M	0	18	4	5	4	5	3	2	2	5	4	5	4	2	2	3	1	1		
30	CONTRATADO	M	0	19	5	4	4	4	2	3	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3		
50	CONTRATADO	M	2	20	4	4	5	4	3	4	3	2	1	5	3	1	1	2	1	1		
42	CONTRATADO	M	3	21	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	2	3	1		
30	CONTRATADO	F	1	22	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3		
22	CONTRATADO	F	0	23	3	5	3	1	3	5	4	3	5	3	3	5	5	1	3	3		
26	CONTRATADO	F	0	24	5	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2		
40	NOMBRADO	M	2	25	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2		
48	CONTRATADO	M	2	26	4	3	3	3	3	4	4	1	3	5	2	4	3	2	3	3		
29	CONTRATADO	M	0	27	5	5	5	3	5	4	1	2	3	5	4	4	4	2	2	1		
66	NOMBRADO	M	4	28	4	3	4	1	3	4	3	1	3	5	1	3	4	3	4	2		
62	CONTRATADO	M	4	29	5	4	3	1	1	3	1	1	4	3	1	3	4	3	1	1		
45	CONTRATADO	M	3	30	4	3	4	1	3	3	3	1	3	5	2	3	4	5	3	4		
47	CONTRATADO	M	1	31	3	3	4	2	1	3	3	3	4	5	2	3	5	4	2	3		
32	CONTRATADO	F	0	32	5	4	4	2	4	2	1	2	5	2	3	2	1	1	1	1		
26	CONTRATADO	F	0	33	4	3	4	4	2	1	2	2	3	2	4	2	5	3	3	1		
36	CONTRATADO	F	0	34	4	3	4	4	4	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	2		
40	CONTRATADO	M	2	35	5	3	3	2	4	5	3	1	5	5	3	4	5	4	4	1		
51	CONTRATADO	M	2	36	5	3	5	5	1	3	3	1	3	5	3	3	5	3	3	3		
63	NOMBRADO	M	2	37	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	4	2		
35	CONTRATADO	M	2	38	4	5	4	3	1	3	3	4	3	2	4	2	4	1	2	1		
40	CONTRATADO	M	2	39	3	2	4	2	1	1	2	1	5	5	3	2	5	3	5	1		
35	CONTRATADO	F	0	40	5	4	3	2	1	5	2	1	3	4	2	3	2	1	2	2		
29	CONTRATADO	M	0	41	4	4	5	3	3	3	2	2	3	5	4	4	4	1	2	3		
28	CONTRATADO	F	0	42	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	2		
52	CONTRATADO	M	2	43	4	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	1	2		
65	NOMBRADO	F	1	44	5	1	4	1	3	5	3	1	3	5	1	5	3	1	3	1		
40	CONTRATADO	M	2	45	5	3	5	2	1	3	2	3	4	5	4	2	4	1	5	2		
65	CONTRATADO	M	5	46	5	3	4	2	2	3	2	3	3	5	3	2	3	2	3	3		
39	CONTRATADO	M	0	47	3	3	5	3	1	5	2	3	4	5	1	4	4	3	2	1		
71	NOMBRADO	F	0	48	5	4	5	2	1	1	2	2	4	4	2	3	3	2	4	1		
41	CONTRATADO	F	0	49	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
62	NOMBRADO	M	3	50	5	4	5	3	4	1	5	1	2	5	3	3	3	1	3	4		
68	NOMBRADO	M	3	51	4	4	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3		
68	NOMBRADO	M	0	52	4	1	4	2	4	3	3	1	3	2	1	5	3	5	2	4		
50	CONTRATADO	M	2	53	5	5	1	1	4	5	3	5	3	2	1	2	3	4	5	4		
32	CONTRATADO	M	0	54	3	3	3	2	3	5	3	2	3	4	2	5	5	3	4	2		
34	CONTRATADO	M	2	55	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1		
39	CONTRATADO	M	2	56	5	3	5	2	1	5	4	4	4	5	3	5	3	3	1	1		
35	CONTRATADO	M	0	57	4	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	1	3	2		
25	CONTRATADO	F	0	58	2	1	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	1		
38	CONTRATADO	M	0	59	3	3	4	1	3	3	1	1	5	4	2	3	4	5	1	2		
26	CONTRATADO	F	0	60	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	2	1		
27	CONTRATADO	F	0	61	4	3	5	3	1	5	2	1	3	4	3	4	3	1	3	3		
35	CONTRATADO	M	0	62	4	4	5	2	1	1	2	3	1	4	3	2	3	2	1	3		
23	CONTRATADO	M	0	63	4	5	4	5	3	2	2	1	5	5	5	3	4	3	1	5		
36	CONTRATADO	M	1	64	5	4	5	3	2	3	2	1	3	4	3	3	5	3	1	3		
63	NOMBRADO	F	3	65	4	4	5	3	3	4	2	2	2	2	1	5	3	2	1	5		
44	CONTRATADO	M	1	66	4	5	4	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	4	1		
47	CONTRATADO	M	2	67	4	3	1	1	3	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	1		
36	CONTRATADO	M	0	68	5	1	3	2	3	5	3	1	3	4	4	3	3	1	2	1		
33	CONTRATADO	M	2	69	5	3	5	3	3	3	3	2	3	5	3	5	2	3	2	1		
64	NOMBRADO	M	4	70	5	3	4	2	1	5	2	1	5	5	4	3	1	1	3	3		
29	CONTRATADO	F	0	71	3	3	3	3	4	5	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2		
27	CONTRATADO	F	0	72	4	5	4	3	3	5	3	2	2	4	2	3	4	2	4	2		
37	CONTRATADO	M	0	73	5	5	5	2	4	1	3	4	3	4	3	2	2	1	5	3		
32	CONTRATADO	F	1	74	4	3	5	1	4	1	2	1	5	5	4	2	4	3	1	1		
36	CONTRATADO	M	1	75	5	4	4	2	4	1	2	1	3	5	4	4	3	3	2	1		
36	CONTRATADO	F	0	76	4	3	3	5	5	3	3	3	3	1	3	5	5	1	1	1		
33	CONTRATADO	F	0	77	3	3	5	2	2	3	3	3	3	5	2	4	3	4	1	2		
60	NOMBRADO	F	3	78	5	4	5	3	1	5	2	3	4	5	2	3	3	3	2	1		
38	CONTRATADO	M	2	79	5	3	5	2	1	1	4	2	2	4	2	3	3	1	3	4		
68	NOMBRADO	M	0	80	5	4	4	5	5	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1		
34	CONTRATADO	F	1	81	4	3	5	3	4	1	3	5	4	5	3	2	3	3	3	4		
59	NOMBRADO	M	4	82	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	2		
61	NOMBRADO	M	3	83	4	3	5	2	1	1	3	3	1	2	1	4	5	4	1	1		
36	CONTRATADO	M	0	84	5	4	1	5	5	1	4	4	2	2	4	3	3	1	3	1		
32	CONTRATADO	M	0	85	4	4	3	3	4	1	3	5	3	5	3	4	2	1	3	2		
27	CONTRATADO	M	0	86	4	3	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	5	4	3	4		
29	CONTRATADO	F	1	87	5	5	4	2	4	3	1	1	2	5	3	3	3	5	3	2		



INFORMACION GENERAL				II. VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL																	
EDAD	CONDICION LABORAL	SEXO	N° DE HIJOS	N°	CONOCIMIENTO					PRODUCTIVIDAD LABORAL							SATISFACCIÓN LABORAL				
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
54	NOMBRADO	M	3	1	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4	3	3	4	3	5
20	CONTRATADO	M	0	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5
32	CONTRATADO	M	0	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	3	2
40	CONTRATADO	M	2	4	1	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5
28	CONTRATADO	M	0	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	CONTRATADO	M	0	6	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5
29	CONTRATADO	F	0	7	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4
70	CONTRATADO	M	3	8	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4
42	CONTRATADO	F	2	9	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	5	4	1	1	1	1	3
50	CONTRATADO	F	0	10	3	3	3	3	4	5	4	2	2	4	4	4	2	3	3	2	4
64	NOMBRADO	F	2	11	1	3	3	2	1	2	3	3	1	4	4	5	3	3	1	4	4
24	CONTRATADO	F	0	12	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	4	1	4	2	3	2	4
64	NOMBRADO	M	3	13	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
40	CONTRATADO	M	1	14	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5
66	NOMBRADO	F	4	15	2	2	2	3	4	3	5	4	2	4	4	5	3	2	3	1	5
37	CONTRATADO	M	3	16	2	3	4	2	3	5	3	2	1	3	5	5	4	5	3	4	4
34	CONTRATADO	M	1	17	1	3	4	2	4	3	3	2	1	5	4	5	5	3	2	1	5
27	CONTRATADO	M	0	18	4	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5
30	CONTRATADO	M	0	19	4	4	3	3	1	5	3	1	3	1	5	3	3	4	3	3	3
50	CONTRATADO	M	2	20	1	4	1	2	5	5	4	5	2	5	4	5	2	3	4	4	5
42	CONTRATADO	M	3	21	3	5	2	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5
30	CONTRATADO	F	1	22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	CONTRATADO	F	0	23	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	4	2	3	2	4
26	CONTRATADO	F	0	24	2	3	3	2	4	4	5	3	2	2	4	4	3	4	4	3	5
40	NOMBRADO	M	2	25	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
48	CONTRATADO	M	2	26	1	3	4	3	4	3	2	1	3	4	5	3	2	1	1	3	3
29	CONTRATADO	M	0	27	2	4	1	2	4	5	4	2	2	4	5	5	3	3	5	3	5
66	NOMBRADO	M	4	28	1	4	4	3	4	3	5	1	1	3	5	5	4	5	3	3	5
62	CONTRATADO	M	4	29	3	3	4	3	4	4	5	4	2	5	4	5	1	3	3	1	4
45	CONTRATADO	M	3	30	2	3	4	2	3	2	4	1	1	4	4	3	2	1	1	3	4
47	CONTRATADO	M	1	31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4
32	CONTRATADO	F	0	32	2	5	3	2	4	4	5	2	2	3	5	5	3	2	4	3	4
26	CONTRATADO	F	0	33	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
36	CONTRATADO	F	0	34	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3
40	CONTRATADO	M	2	35	1	3	4	3	3	1	3	4	1	3	4	4	1	1	3	2	3
51	CONTRATADO	M	2	36	1	4	3	2	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
63	NOMBRADO	M	2	37	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4
35	CONTRATADO	M	2	38	3	4	2	3	4	5	5	4	2	4	5	5	3	3	5	3	5
40	CONTRATADO	M	2	39	2	4	2	3	4	3	4	1	2	4	5	4	4	3	5	2	3
35	CONTRATADO	F	0	40	2	4	3	3	4	2	5	1	2	3	4	4	5	2	1	1	4
29	CONTRATADO	M	0	41	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4
28	CONTRATADO	F	0	42	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4
52	CONTRATADO	M	2	43	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4
65	NOMBRADO	F	1	44	1	3	3	3	5	1	2	1	1	4	4	4	1	1	1	1	5
40	CONTRATADO	M	2	45	4	5	1	2	3	4	4	1	3	4	5	5	1	5	3	1	4
65	CONTRATADO	M	5	46	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	1	4
39	CONTRATADO	M	0	47	2	3	2	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	3
71	NOMBRADO	F	0	48	2	4	2	3	4	5	5	2	3	4	5	3	3	3	3	5	5
41	CONTRATADO	F	0	49	3	4	1	3	5	5	3	3	1	1	5	5	1	2	1	5	5
62	NOMBRADO	M	3	50	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	1	5
68	NOMBRADO	M	3	51	1	3	3	2	3	3	4	1	1	2	4	4	2	3	3	2	5
68	NOMBRADO	M	0	52	1	3	2	3	5	1	2	1	1	2	4	5	1	1	1	1	1
50	CONTRATADO	M	2	53	1	2	3	4	5	4	3	5	2	4	1	3	1	2	3	4	5
32	CONTRATADO	M	0	54	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
34	CONTRATADO	M	2	55	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	2	4
39	CONTRATADO	M	2	56	1	1	5	1	4	4	5	4	1	3	5	5	5	4	3	3	5
35	CONTRATADO	M	0	57	2	4	2	2	3	4	3	4	4	4	5	3	1	4	4	4	5
25	CONTRATADO	F	0	58	1	1	3	3	5	5	4	5	1	4	4	3	1	1	3	3	5
38	CONTRATADO	M	0	59	1	3	3	2	3	4	5	2	2	3	5	2	3	2	4	3	4
26	CONTRATADO	F	0	60	2	3	2	2	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	2	5
27	CONTRATADO	F	0	61	2	3	5	3	3	3	4	1	1	3	3	3	2	5	4	3	5
35	CONTRATADO	M	0	62	3	3	2	2	3	2	5	1	2	3	4	4	3	3	4	5	5
23	CONTRATADO	M	0	63	2	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	1	1	1	3	2
36	CONTRATADO	M	1	64	3	4	2	3	5	3	4	1	2	3	5	5	4	3	4	5	5
63	NOMBRADO	F	3	65	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	4	4
44	CONTRATADO	M	1	66	2	4	1	2	3	4	3	5	2	4	5	5	4	5	3	4	5
47	CONTRATADO	M	2	67	1	3	4	3	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	2	4	4
36	CONTRATADO	M	0	68	4	4	2	4	5	3	3	3	1	3	5	5	3	4	4	2	4
33	CONTRATADO	M	2	69	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	4	3	1	3
64	NOMBRADO	M	4	70	1	3	2	4	5	4	3	4	1	4	2	4	2	3	4	2	4
29	CONTRATADO	F	0	71	1	2	3	3	3	5	4	5	1	2	3	4	4	5	4	1	4
27	CONTRATADO	F	0	72	1	3	5	2	4	4	5	2	2	3	4	4	1	3	4	2	5
37	CONTRATADO	M	0	73	2	3	2	3	5	5	3	2	1	4	4	5	2	1	1	1	1
32	CONTRATADO	F	1	74	1	1	5	4	5	3	3	2	1	3	5	5	4	2	3	4	5
36	CONTRATADO	M	1	75	2	4	2	3	3	4	4	4	1	4	5	3	3	2	3	3	3
36	CONTRATADO	F	0	76	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	2	4
33	CONTRATADO	F	0	77	1	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	4	2	3	3	3	5
60	NOMBRADO	F	3	78	3	3	2	2	3	5	3	2	1	2	4	4	1	1	4	3	5
38	CONTRATADO	M	2	79	2	3	2	3	5	4	4	3	2	4	5	5	5	3	3	5	5
68	NOMBRADO	M	0	80	1	4	3	4	5	5	5	4	3	4	1	3	3	1	4	1	4
34	CONTRATADO	F	1	81	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	3	2	3	3	4	3	4
59	NOMBRADO	M	4	82	3	2	4	2	3	4	4	3	2	4	4	5	1	2	1	3	4
61	NOMBRADO	M	3	83	2	3	3	1	4	1	2	1	1	3	5	5	3	4	3	3	4
36	CONTRATADO	M	0	84	3	2	3	2	3	4	4	1	3	4	5	3	3	3	4	4	4
32	CONTRATADO	M	0	85	1	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	1	2	4	3	3

## ANEXO 5. Solicitud de autorización para ejecutar la investigación

*" Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho "*

**SOLICITUD:** Permiso para ejecutar Proyecto de Investigación

**Sr:** M.Sc. NILTON NEIVALDO PEREZ SMITH

**GERENTE REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO PUNO**



Yo, WENDY ALINA PUMA ALIAGA, identificada con número de DNI: 76655306, con numero de celular 974836222, natural del distrito de santa lucia, provincia de lampa departamento de puno; bachiller en trabajo social con código 152078 de la universidad nacional del altiplano, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que habiendo realizado mis practicas pre profesionales, en los semestres noveno y décimo en su institución y con el objetivo de dar continuidad a mi investigación a nivel de tesis, Solicito formalmente a su despacho me otorgue permiso para ejecutar mi proyecto de investigación sobre: *El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno.*

Por lo expuesto, agradeciéndoles su atención, renuevo a usted mis consideraciones más distinguidas.

Fecha 22 d abril del2024

---

Wendy alina puma aliaga  
DNI 76655306



## ANEXO 6. Constancia de aplicación de instrumento



GOBIERNO  
REGIONAL PUNO

GERENCIA REGIONAL DE  
DESARROLLO AGRARIO

OFICINA DE ADMINISTRACION  
Unidad de Recursos Humanos

"Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

### CONSTANCIA

EL RESPONSABLE DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO -PUNO

Quien suscribe, deja constancia que:

**WENDY ALINA PUMA ALIAGA CON DNI: 76655306**

Bachiller de la escuela profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Altiplano Puno, ha recabado información para realizar su trabajo de investigación titulado "**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CEDE CENTRAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO AGRARIO PUNO-2024**", en la Gerencia Regional de Desarrollo Agrario Puno, según solicitud de registro N°002383 de fecha 19 de abril del 2024.

Se expide la presente constancia para fines que crea conveniente.

Puno 16 de agosto 2024

DIRECCION REGIONAL AGRARIA PUNO  
OFICINA DE ADMINISTRACION

JULIANA TITO DE SAGUA  
ASISTENTA SOCIAL II

[www.agropuno.gob.pe](http://www.agropuno.gob.pe)

Jr. Moquegua N°264  
Teléfono-Fax.051-367188

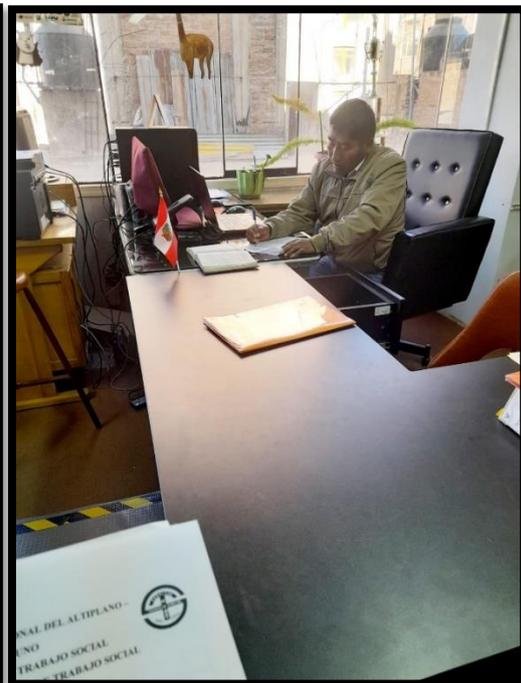
## ANEXO 7. Evidencias fotográficas



**Figura 7:** Aplicación del instrumento para la recolección de datos



**Figura 8:** Aplicación del instrumento para la recolección de datos



**Figura 9:** Aplicación del instrumento para la recolección de datos



## ANEXO 8. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo WENDY ALINA PUMA ALIAGA  
identificado con DNI 76655306 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
SEOE CENTRAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO  
AGRARIO PUNO - 2024 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

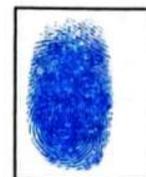
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 07 de NOVIEMBRE del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 9. Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



VRI  
Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

---

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo WENDY ALINA PUMA ALIAGA  
identificado con DNI 76655806 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
Sede Central de la Gerencia Regional de Desarrollo  
Agrario Puno - 2024"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 07 de NOVIEMBRE del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella