

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA
TACNA 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. Renato Jardel Pilco Condori

ORCID: 0009-0002-1850-1172

ASESOR:

Dr. Justiniano David Acosta Hinojosa

ORCID: 0000-0001-7691-5563

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Renato Jardel Pilco Condori**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **74167657** Soy autor de la tesis titulada: *El Estrés Laboral y su relación con El Desempeño Laboral en el personal de la Comisaria PNP de Familia Tacna 2023* , teniendo como asesor al *Dr. Justiniano David Acosta Hinojosa*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniería Comercial** , y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 07 de noviembre del 2024


Bach. Renato Jardel Pilco Condori
DNI: 74167657

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a la persona más importante en mi vida, que diariamente se esfuerza, persevera y me brinda su apoyo para que pueda lograr mis objetivos, por ese amor incondicional a pesar de mis errores ella ha estado ahí para confiar en mí y sin tu apoyo no hubiera alcanzado esta etapa de formación profesional, gracias mamá.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la vida y ser mi guía en todo momento, agradecer a mis padres, familia, profesores, compañeros de aula y personas quienes me pudieron enseñar y aconsejar para poder ser una buena persona y un buen profesional.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tabla	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	1
1. CAPITULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. <i>Problema general</i>	5
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
1.4. Justificación e importancia de la investigación	6
1.4.1. <i>Justificación</i>	6
1.4.2. <i>Importancia</i>	7
1.5. Alcances y limitaciones en la investigación	7
1.5.1. <i>Alcances</i>	7
1.5.2. <i>Limitaciones</i>	8
2. CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación	9
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	9
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	11
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	13
2.2. Bases teóricas – científicas.....	15
2.2.1. <i>Estrés laboral</i>	15
2.2.2. <i>Cansancio emocional</i>	17
2.2.3. <i>Despersonalización</i>	19
2.2.4. <i>Baja realización personal</i>	20
2.2.5. <i>Desempeño laboral</i>	21

2.2.6.	<i>Desempeño de la tarea</i>	23
2.2.7.	<i>Desempeño contextual</i>	23
2.2.8.	<i>Desempeño laboral contraproducente</i>	24
2.3.	Definición de términos básicos	26
2.4.	Sistema de hipótesis	27
2.4.1.	<i>Hipótesis general</i>	27
2.4.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	27
2.5.	Operacionalización de variables	28
3.	CAPITULO III	30
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1.	Tipo de investigación	30
3.2.	Diseño de investigación	30
3.3.	Población y muestra del estudio	31
3.3.1.	<i>Población</i>	31
3.3.2.	<i>Muestra</i>	31
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación	34
3.4.1.	<i>Técnicas</i>	34
3.4.2.	<i>Instrumentos</i>	34
3.5.	Técnicas de procesamiento de datos	35
3.6.	Selección y validación de los instrumentos de investigación	35
4.	CAPITULO IV	38
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1.	Descripción del trabajo de campo	38
4.2.	Prueba de Normalidad	38
4.3.	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.	40
4.3.1.	<i>Análisis por variable y dimensiones</i>	40
4.4.	Verificación de Hipótesis	48
4.4.1.	<i>Verificación de Hipótesis Específicas</i>	48
4.4.2.	<i>Verificación de Hipótesis General</i>	51
4.5.	<i>Discusión de Resultados</i>	52
	CONCLUSIONES	54
	RECOMENDACIONES	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
	APENDICE	64

Índice de Tabla

Tabla 1 <i>Operacionalización de la Variable Estrés laboral (Inventario BURNOUT MASLACH)</i>	28
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral</i>	28
Tabla 3 <i>Población de estudio</i>	31
Tabla 4 <i>Clasificación de los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.</i>	35
Tabla 5 <i>Escala de Alpha de Cronbach</i>	36
Tabla 6 <i>Validación de Juicio de Expertos</i>	36
Tabla 7 <i>Variable Estrés Laboral</i>	36
Tabla 8 <i>Variable Desempeño Laboral</i>	37
Tabla 9 <i>Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk de la Variable Estrés Laboral</i>	39
Tabla 10 <i>Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk de la Variable Desempeño Laboral</i>	39
Tabla 11 <i>Nivel de Estrés Laboral</i>	40
Tabla 12 <i>Nivel de Cansancio Emocional</i>	41
Tabla 13 <i>Nivel de Despersonalización</i>	42
Tabla 14 <i>Nivel de Baja Realización Personal</i>	43
Tabla 15 <i>Nivel de Desempeño Laboral</i>	44
Tabla 16 <i>Nivel de Desempeño de la Tarea</i>	45
Tabla 17 <i>Nivel de Desempeño Contextual</i>	46
Tabla 18 <i>Nivel de Desempeño Laboral Contraproducente</i>	47
Tabla 19 <i>Comprobación de Hipótesis Específica I</i>	49
Tabla 20 <i>Comprobación de Hipótesis Específica II</i>	50
Tabla 21 <i>Comprobación de hipótesis específica III</i>	51
Tabla 22 <i>Comprobación de Hipótesis General</i>	52

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama Estructural de la Comisaria PNP de Familia</i>	33
Figura 2 <i>Jerarquías y Grados de la Policía Nacional del Perú</i>	34
Figura 3 <i>Nivel de Estrés Laboral</i>	41
Figura 4 <i>Nivel de Cansancio Emocional</i>	42
Figura 5 <i>Nivel de Despersonalización</i>	43
Figura 6 <i>Nivel de Baja Realización Personal</i>	44
Figura 7 <i>Nivel de Desempeño Laboral</i>	45
Figura 8 <i>Nivel de Desempeño de la Tarea</i>	46
Figura 9 <i>Nivel de Desempeño Contextual</i>	47
Figura 10 <i>Nivel de Desempeño Laboral Contraproducente</i>	48

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna y como objetivos específicos analizar, estudiar y determinar qué factores del Estrés Laboral afectan directamente al Desempeño del personal de la comisaria PNP de familia Tacna; los hallazgos del estudio permitirán a la institución conocer la relación del estrés laboral y el desempeño laboral y la importancia que esta conlleva para el logro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, en tal sentido las autoridades competentes tienen que tener en cuenta la importancia de los recursos humanos.

El tipo de investigación se consideró de tipo básica, el diseño de investigación fue no experimental y transversal.

La población de estudios está conformada por el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, se trata entonces de una población limitada, la cual cuenta con una cantidad de 30 personas, la cual está conformada por Oficiales y Sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Palabras claves: Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Policía Nacional del Perú.

Abstract

The objective of this investigation is to determine the relationship between work stress and work performance in the staff of the Tacna family PNP police station and as specific objectives to analyze, study and determine which factors of Work Stress directly affect the Performance of the police station staff. Tacna family PNP; The findings of the study will allow the institution to know the relationship between work stress and work performance and the importance that this entails for the achievement of its objectives in the short, medium and long term, in this sense the competent authorities must take into account the importance of human resources.

The type of research was considered basic, the research design was non-experimental and transversal.

The study population is made up of the personnel of the PNP police station of the Tacna family, it is then a limited population, which has a number of 30 people, which is made up of Officers and Sub-officers of the National Police of Peru.

Keywords: Work Stress, Work Performance, National Police of Peru.

Introducción

El trabajo de investigación desarrollado tiene como título “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023” el problema principal de la investigación responde a la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de Familia Tacna 2023?, Así mismo, el objetivo principal es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

La presente tesis está estructurada en varios capítulos.

El Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, abarca la identificación y formulación del problema general y específico, así como la justificación, los objetivos, la importancia y los alcances de la investigación.

El Capítulo II, titulado Marco Teórico, expone los antecedentes del estudio y desarrolla las bases teóricas, incluye la definición de términos clave y presenta el sistema de hipótesis y variables.

En el Capítulo III, correspondiente a la Metodología de la Investigación, se describe el tipo y diseño de investigación, se determina la población y muestra, y se detallan las técnicas de recolección, procesamiento y validación de los datos obtenidos.

El Capítulo IV, llamado Resultados y Discusión, presenta los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos en la Comisaría PNP de Familia Tacna, los cuales se muestran en tablas y gráficos, acompañados de su respectivo análisis. También se realiza el contraste de las hipótesis y la discusión de los hallazgos.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, junto con las referencias bibliográficas que respaldaron el estudio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Hoy en día las organizaciones para tener el éxito en sus actividades necesitan de personas, las cuales terminan haciendo uso de los recursos de las organizaciones a fin de cumplir con los objetivos propuestos, sin embargo las personas también son parte del recurso de las organizaciones y puede que estas experimenten frustración o altos niveles de tensión emocional al no cumplir los objetivos propuestos, esto conllevaría que el personal aumente sus niveles de estrés y por ende hay un deterioro tanto físico como psicológico, viéndose afectado el desempeño laboral y conllevando que no se cumplan los objetivos propuestos.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos son de importancia vital para las organizaciones es que se debe cuidar los recursos de la organización y uno de los más importantes son los recursos humanos que presentan constantemente estrés laboral, ya que es uno de los principales motivos por el cual una organización puede reducir su eficiencia o incluso puede afectar en el servicio que se brindará.

En la actualidad el estrés laboral es un síntoma que se está tratando cada día más y de forma más seria por las organizaciones y empresas, ya que los recursos humanos representan la clave para alcanzar los objetivos.

Para Garcés (2023) el estrés laboral es un tipo de estrés que se da específicamente en el ámbito laboral y profesional, esto conlleva la aparición de síntomas como lo son el deterioro del estado físico y mental de los empleados, la sensación de angustia y fatiga por la alta carga laboral, todo esto acarrea la reducción y deterioro del desempeño laboral, esta variable es de gran importancia para su estudio ya que podemos encontrar variables importantes como lo son el cansancio emocional

en donde se denota la pérdida de la energía, presentándose una fatiga la cual se puede deber a una sobrecarga laboral o emocional constante; otra variable a tratar es la despersonalización la cual se caracteriza por un comportamiento apático y displicente tanto como a las personas que recibirán el bien o servicio como a los compañeros de trabajo creando un ambiente laboral tenso; la última variable respecto al estrés laboral es la baja realización personal, dado que el estrés laboral conllevaría a aquello, la cual se caracteriza por una apreciación negativa de las labores desempeñadas, sentimiento de fracaso y baja autoestima.

Zapata (2023) menciona lo siguiente respecto al desempeño laboral “es el efecto de la destreza guiada por la motivación, donde confluyen el ingenio, el compromiso y el deseo”.

Donde da a entender que este es un conjunto de habilidades y acciones que un colaborador o en este caso el personal tiene, como las pueden ser las actitudes, el conocimiento y la motivación, cabe mencionar que el este se puede ver afectado por diferentes factores, como lo son el desempeño de la tarea que implica la evaluación del desempeño del colaborador en las tareas asignadas, otro factor a mencionar es el desempeño contextual el cual se define como la conducta individual de los colaboradores estas pueden ser actitudes positivas que añadan valor y favoreciendo al ambiente laboral , por ultimo hacer mención al desempeño laboral contraproducente en la cual busca identificar las actitudes negativas de los colaboradores, algo a tener en cuenta es que estas desfavorecen a la organización.

Cabe mencionar que de manera internacional *Mena*, (2023) hace mención al “informe 2023 de la situación del lugar del trabajo en el mundo” el cual se realizó en 160 países, en donde detalla que los niveles de estrés laboral tienen tendencia a incrementarse, en 2022 se registró en dicha encuesta que el 44 % de los empleados

experimentaron estrés laboral, a su vez hace mención que en el año 2020 solo había un 43 % de los encuestados quienes aseguraban haber experimentado estrés laboral, mientras que en el año 2019 tan solo era de un 38 %, tras los resultados que mencionados se puede observar un aumento en el estrés laboral, estos se pueden dar por factores internos de la organización o institución donde se desempeña el personal o incluso factores externos.

Diario Oficial El Peruano, (2023) hace mención a un estudio realizado por Vinatea & Toyama en donde señala que siete de cada 10 trabajadores en el Perú experimentan burnout o estrés laboral en el año 2022.

Cutipa, (2022) en su investigación “Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Veá Tacna, 2020” que se desarrolló en la ciudad de Tacna concluye que el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral.

En la comisaría PNP de familia Tacna, de acuerdo a lo anteriormente mencionado, con el estudio a continuación se busca determinar la manera en la que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de cada personal de la comisaría PNP de familia Tacna y realizar las gestiones correspondientes para evitar que el ambiente laboral de su organización se vea deteriorada lo cual conllevaría a una significativa baja en el desempeño laboral y al incumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de Familia Tacna 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera se relaciona el cansancio emocional con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023?
2. ¿De qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023?
3. ¿De qué manera se relacionan la baja realización personal con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el cansancio emocional con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.
2. Determinar la relación entre la despersonalización con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.
3. Determinar la relación entre la baja realización personal con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

- Justificación practica: la investigación desarrollará conocimientos que aporten teóricamente, de tal modo que permitan identificar, capacitar y preparar al personal para la prevención del estrés laboral, conjuntamente con capacitaciones y charlas para minimizar el estrés laboral que se presenta durante la labor de cada

personal, formando así un entorno y ambiente laboral favorable para la organización.

- Justificación teórica: Desde el punto de vista teórico, el estudio posee su justificación puesto que permitirá generar contribuciones al área de gestión de los recursos humanos y en lo que corresponde a los recursos humanos que es el principal elemento de toda organización.

1.4.2. Importancia

Los recursos humanos se caracterizan por el conocimiento que estos tienen y habilidades, esto hace que el personal se convierta en el recurso más importante de cualquier organización dado que son de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización en mención.

La investigación tomará importancia dado que mediante esta se obtendrá información que permitirá a identificar, estudiar, analizar y determinar cómo las dimensiones del estrés laboral se relacionan con el desempeño de cada personal de la comisaria PNP de familia Tacna.

Hoy en día la comisaria PNP de familia Tacna realiza actividades de bienestar social internamente y externamente, en los cuales busca unir lazos entre el personal e indirectamente prevenir el estrés laboral con juegos recreativos.

1.5. Alcances y limitaciones en la investigación

1.5.1. Alcances

Se pretende lograr y demostrar que existe relación del estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, cabe mencionar que la investigación servirá para mejorar o minimizar los efectos del estrés laboral a todo el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, principalmente a las

autoridades que deben tomar cartas en el asunto para poder mejorar la salud emocional y psicológica del personal.

1.5.2. Limitaciones

Se consideran: el aspecto presupuestal y la adquisición de información de carácter personal, no disponible al investigador, también resulta perjudicial la falta de conocimiento y el desinterés de las personas provocando un rechazo sobre la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Chicaiza (2023) en su investigación “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022 – 2023”. El objetivo fue examinar cómo el estrés laboral influye en el rendimiento de los profesores, en Quito. La investigación adoptó un alcance correlacional, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, y se llevó a cabo con una muestra de 28 participantes, a quienes se les aplicaron cuestionarios con preguntas tanto abiertas como cerradas para evaluar ambas variables. Se pudo constatar que el estrés laboral no afecta el desempeño de los profesores, debido a la presencia de factores protectores en la institución, como la cohesión, el apoyo social, el clima laboral y una infraestructura adecuada.

El autor concluye que el estrés laboral no tiene un impacto considerable en el rendimiento laboral. Además, señala que elementos como un buen clima de trabajo, el apoyo mutuo entre compañeros y el respaldo de las autoridades para resolver problemas, junto con una infraestructura adecuada, contribuyen a mejorar el desempeño laboral.

Onofre (2021) en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la dirección de talento humano del Hospital de especialidades fuerzas armadas N° 1, Quito en el año 2019”. Cuyo propósito fue determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. La

investigación fue de enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de 40 trabajadores a los cuales se les aplicó cuestionarios para pedir ambas variables de estudio. Se pudo comprobar que no hay una relación directa entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la dirección de talento humano.

En las conclusiones, el autor afirma que no se encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño, ya que los resultados de las encuestas no arrojaron datos estadísticos relevantes. Sin embargo, señala que la aparición de problemas laborales, el estrés laboral y la falta de apoyo entre compañeros representan un potencial factor de estrés que puede influir negativamente en el clima laboral.

Chuchuca & Mora (2020) en su investigación “El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aída León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio - noviembre 2020”. El objetivo fue identificar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de todo el personal del hospital "Aída León Rodríguez Lara", en Girón - Azuay, durante el periodo de junio a noviembre de 2020. La investigación se basó en enfoques deductivo e inductivo y tuvo un nivel correlacional, con una muestra de 74 personas a quienes se les aplicaron cuestionarios para evaluar ambas variables. Se pudo observar que la mayoría de los colaboradores de la institución no presentaban un bajo rendimiento en sus tareas ni un alto nivel de estrés laboral en el cumplimiento de sus funciones, lo que sugiere su capacidad para desempeñarse adecuadamente.

El autor concluye que el personal de la institución donde realizó la investigación no presenta un bajo nivel de desempeño, tampoco un alto nivel de estrés laboral sin embargo indica que el factor que desarrolla o causa el estrés son la falta de

apoyo por parte de la institución, por consecuencia los colaboradores si se pueden llegar a sentir fatigados física y mentalmente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Velasquez (2022) en su investigación “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021” en el cual busca estudiar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores, dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de carácter transversal y de estudio correlacional, la muestra de la investigación fue de 52 colaboradores.

Cabe mencionar que en su investigación el autor concluyo que si existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, teniendo una repercusión considerable, por otro lado, el autor recomienda que la institución plantee un plan motivacional eficiente para que se mantenga y se vea un incremento en el desempeño laboral, así mismo que la institución donde realizo el estudio pueda realizar más charlas con los colaboradores para que puedan conocer los motivaciones personales de cada colaborador, tanto como los incentivos grupales dado que en muchos casos estos no son comunicados y puede conllevar a una disminución en la motivación y por ende en el desempeño.

Tueros (2021) en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos S.A.C.”. cuyo propósito fue identificar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral de los empleados de la empresa T&T Arquitectos. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se trabajó con

una muestra de 27 empleados, a quienes se les aplicaron cuestionarios basados en una escala Likert.

El autor concluyó que no se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables, lo que llevó a determinar que el estrés laboral no es un factor decisivo en el rendimiento de los empleados de T&T Arquitectos SAC. No obstante, sugiere que en el futuro se implemente un sistema de evaluación de desempeño vinculado al estrés laboral, con el fin de analizar su posible influencia. Además, recomienda que el área de recursos humanos organice actividades destinadas a mitigar el estrés generado por la permanencia prolongada en una posición sedentaria.

Román (2019) en su investigación “Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018”. Cuyo propósito fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma. La investigación fue de tipo aplicativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 75 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados mostraron que no existe una relación entre el estrés, en términos de agotamiento emocional y despersonalización, con el desempeño laboral. Sin embargo, sí se encontró una relación con la realización personal (chi cuadrado de 0,044). Además, se observó que la mayoría de los empleados de boticas Inkafarma presenta un nivel medio de estrés en cuanto a despersonalización (65,3 %), agotamiento emocional (64,0 %) y realización personal (66,7 %). Asimismo, la mayoría de los colaboradores demostró un alto desempeño laboral (62,0 %).

En cuanto a la conclusiones el autor menciona que la mayoría de los colaboradores del turno tarde de la institución donde realizo el estudio si presenta un

nivel medio de estrés, sin embargo eso no tiene un impacto respecto al desempeño dado que este sigue siendo bueno, a su vez realiza recomendaciones donde los colaboradores deberían recibir charlas respecto al estrés laboral y actividades para disminuir este y con ello lograr que el personal no se vea perjudicado y logren desempeñarse óptimamente.

2.1.3. Antecedentes locales

Flores (2023) en su investigación “Estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de COVID-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022” el propósito de su investigación fue establecer la relación del estrés laboral con el compromiso organizacional, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se aplicaron cuestionarios en una escala de Likert a una muestra de 33 trabajadores para evaluar ambas variables.

Los resultados indicaron que no existe una relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. Además, se destacó la importancia de fomentar un entorno laboral saludable y positivo, así como la implementación de actividades de bienestar para reducir el estrés laboral.

Cutipa (2022) en su investigación “Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Veá Tacna, 2020”. Cuyo propósito fue establecer la influencia del estrés laboral y el rendimiento laboral del personal, la investigación fue de enfoque cuantitativa, de tipo básica, de nivel explicativo de diseño no experimental con corte transversal, tuvo como muestra a 189 trabajadores a los cuales se les aplicó instrumentos mediante la escala de Likert.

En cuanto a las conclusiones el autor menciona que el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de Plaza Veja Tacna, cabe mencionar que en su investigación encuentra una relación elocuente entre el estrés laboral y el estrés crónico con el rendimiento laboral, como también menciona que existe una influencia significativa del estrés agudo y el estrés episódico agudo con el desempeño laboral.

Cohaila (2020) en su investigación “La incidencia del estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020”. El objetivo fue determinar cómo incide el estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake. La investigación, de tipo básica y nivel explicativo, se llevó a cabo con una muestra de 33 distribuidores, a quienes se les aplicaron instrumentos de recolección de datos.

El autor concluye que el estrés laboral influye en el rendimiento de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020, debido a la medición de factores relacionados con el estrés laboral. Sin embargo, señala que aspectos como el apoyo organizacional, la sobrecarga de trabajo, las dificultades interpersonales y la justicia organizacional no tienen impacto en el desempeño, mientras que las fuentes intrínsecas sí afectan significativamente el rendimiento.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Estrés laboral

Para poder entender el concepto de estrés laboral, inicialmente es necesario definir el concepto de estrés laboral.

“El diagnóstico del estrés laboral tiene sus inicios en 1926, cuando el joven Hans Selye, estudiante de medicina, encontró en algunos pacientes síntomas similares, como agotamiento, astenia, falta de apetito y bajo peso. Esto lo llevó a profundizar en el tema y decidió llamar a esta sintomatología síndrome de estar enfermo” Buitrago (2021)

El estrés laboral se considera una afección grave que afecta el bienestar psicológico de una persona, ya que genera reacciones y respuestas emocionales, fisiológicas, cognitivas y conductuales ante situaciones laborales con altas demandas que superan los recursos personales y laborales. Este fenómeno es visto como una preocupación socialmente económica, vinculada a factores de riesgo psicosocial y elementos desencadenantes. Es fundamental llevar a cabo una identificación temprana para evitar posibles complicaciones y aplicar estrategias de afrontamiento. Buitrago (2021).

También podemos mencionar que el estrés es un fenómeno moderno, socialmente reconocido y fuertemente relacionado con el trabajo o el entorno laboral, el cual está definido como las respuestas físicas y psicológicas ante cualquier amenaza o tensión que se presente por el mismo entorno laboral, estos pueden expresarse en el personal a través de estados de ansiedad, depresión o incluso hostilidad, el cual conlleva a un ambiente tenso e indirectamente a una reducción en los niveles de desempeño laboral.

Kwan Chung (2023) define el estrés laboral como una condición que ocurre específicamente en el lugar de trabajo y este tiene un impacto en el bienestar de las personas el cual provoca problemas como lo son la ansiedad, depresión e insomnio terminando de ocasionar un bajo desempeño laboral.

Rojas (2021) menciona que el estrés laboral es un tipo de estrés que surge como resultado del desequilibrio de las exigencias y presiones que se enfrentan a través de la coerción en el trabajo y las condiciones laborales inadecuadas, en donde los problemas escapan de las manos del colaborador.

Ortiz (2020) menciona en su artículo El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo puntos muy importantes a tener en cuenta ya que estos son los que causan el estrés laboral, los factores que causan estrés laboral son sobrecarga laboral, relaciones interpersonales y acuerdos laborales insatisfactorios.

Ortiz (2020) menciona factores adicionales muy comunes los cuales no deben pasarse por alto ya que tiene un impacto en el estrés laboral, los factores son la baja motivación o la carencia de incentivos, la baja remuneración laboral e inclusive el acoso laboral.

Según Ortiz, (2020) hoy en día consideramos el estrés laboral con normalidad y algo común en la vida cotidiana, sin embargo este es un error ya que este puede llevar a consecuencias graves las cuales pueden afectar al individuo en los aspectos profesionales y personales, llegando a tener un impacto grave en lo antes mencionado, cabe mencionar que esto puede llevar a ocasionar afecciones o malestares, nerviosismo o dificultades motoras y cognitivas, una reducción en el desempeño laboral lo cual conllevaría a una notable reducción de la calidad del servicio o producto a brindar.

Cabe recalcar la importancia de la prevención del estrés laboral, donde la organización tiene vital importancia para preservar su recurso más importante, el cual conllevara a el cumplimiento de objetivos, sin embargo, los colaboradores o el personal debe poner de su parte de tal manera que se busque un aporte por parte de ambas partes.

Juárez (2020) menciona al estrés laboral o el síndrome de burnout como un fenómeno psicológico social más estudiando a nivel internacional en la última década, así mismo hace menciona la doctora Christina Maslach la cual define el estrés laboral como un grupo de experiencias relacionadas las cuales tienen una sintomatología tridimensional como lo son el agotamiento emocional, indiferencia y la eficacia profesional.

López (2020) en su artículo hace uso del MBI mencionando que una respuesta al estrés persistente en el trabajo es el síndrome de agotamiento, también conocido como síndrome del trabajador quemado, por lo general lo presentan los profesionales que están en contacto directo y continuo con otras personas, a su vez hace mención a las dimensiones las cuales son el cansancio emocional, baja realización personal y la despersonalización, las cuales comenta que afecta en el desempeño de las actividades laborales.

2.2.2. Cansancio emocional

Galbán (2021) se refiere al cansancio emocional como la perdida gradual de la energía presentándose un agotamiento, adiciona mencionando puede darse por una sobrecarga emocional constante, fatiga física y un estado de pesimismo hacia las labores a desempeñar.

Osorio (2023) define el cansancio emocional como el resultado de un colaborador que no puede controlar eventos negativos en las labores diarias

asignadas, Osorio además indica que esto también puede deberse a fallos en el manejo de las emociones por parte de los colaboradores, así mismo menciona que las consecuencias producidas son las notables bajas en la energía, fatiga, carencia de motivación, poco compromiso con la organización, cansancio físico y psicológico.

Según Lutunski, (2020) define el cansancio emocional como:

“el cansancio y fatiga manifestado en forma física, psíquica o la combinación de ambas. Es la sensación de no poder más ni consigo mismo, ni con los demás.”

Se puede entender que el cansancio emocional o también llamado agotamiento emocional se da por la falta de recursos emocionales propios y la sensación de que no se puede brindar apoyo a otra persona ya sea la persona que recibe el servicio o los compañeros de trabajo, cabe mencionar que todo esto conlleva a un sobreesfuerzo físico y emocional lo cual deteriora poco a poco al colaborador.

“El cansancio emocional es la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, las sensaciones de sobreesfuerzo físico que se produce como consecuencia del contacto con las personas” Linares & Guedez, (2021)

El autor como los otros autores tienen la misma percepción, en la que existe una notable pérdida de energía, la cual conlleva al cansancio o agotamiento, esto puede denotar que el colaborador no se siente satisfecho con las actividades que está realizando o no se siente conforme con el ambiente laboral, haciendo que este realice un esfuerzo extra para poder realizar sus actividades, sin embargo el deterioro de sus emociones será evidente con el

pasar del tiempo y se verá reflejado en los resultados de sus actividades designadas.

2.2.3. *Despersonalización*

Imam (2022) menciona que la despersonalización se da cuando una persona no puede alcanzar los logros deseados dentro de un grupo, puede desarrollar ira, rigidez, desinterés y una actitud displicente hacia su entorno laboral.

Para Granados (2019) la despersonalización es el comportamiento distanciado, insensible, apático y displicente hacia la sociedad, sin embargo este también puede ver reflejado en el ámbito laboral donde los afectados pueden ser los colaboradores y directamente el ambiente laboral, por lo que se debe tomar cartas en el asunto para que este no afecte al cliente que recibirá el bien o el servicio.

Según Lutunski, (2020) la despersonalización son los sentimientos, postura u actitudes negativas y distantes ya sea con los compañeros de trabajo o el cliente quien recibe el bien o el servicio prestado, una de las características que el autor menciona es la irritabilidad permanente y la notable pérdida de motivación hacia la organización y las funciones designadas, algo que menciona el autor es que se recurre a actos despectivos hacia los compañeros de trabajo, atribuyendo culpabilidad de las frustraciones y bajo rendimiento laboral.

“La despersonalización manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo” Linares & Guedez, (2021)

En cuanto a la despersonalización según lo mencionado por el autor podemos entender que se trata de comportamientos, sentimientos negativos, de actitudes desvergonzadas tanto a las personas que reciben el servicio o el bien como a los propios compañeros, lo cual conlleva que vean a las personas de una forma deshumanizada como si se tratase de un objeto.

2.2.4. *Baja realización personal*

Castañeda (2022) define la reducida o baja realización personal como una sensación en caída de los logros que se obtienen en el trabajo, lo que conlleva a una autocrítica negativa, esto suele verse reflejado cuando el colaborador piensa que no puede aportar al desarrollo de la organización.

Según Granados (2019) baja o reducida realización personal, es la sensación de un bajo desempeño tanto laboral y personal en otros ámbitos, el autor también hace mención que el personal sufre de constantemente de decepción dado que no logra desempeñarse eficazmente.

Para Lutunske, (2020) la baja realización personal o reducida realización personal se da cuando se presentan demandas superiores a las capacidades personales de tal manera que esta no son realizadas de manera eficaz, esta conlleva a una autoevaluación o una autopercepción negativa, una baja capacidad de sobrellevar la presión y una baja autoestima.

“Baja Realización personal son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, es decir, un declive en el sentimiento de competencia y éxito en el trabajo, evaluándose negativamente” Linares & Guedez (2021)

Tomando en cuenta lo mencionado por el autor podemos entender que es la falta de esperanza al logro personal y grupal en el trabajo, esto conlleva

que se reduzcan las expectativas por parte de la persona, lo cual conllevaría que tengan una autoevaluación negativa que tendría como resultado el auto rechazo, el sentimiento de fracaso y baja autoestima.

2.2.5. *Desempeño laboral*

Chiavenato, (2000) menciona que el desempeño laboral es la conducta del colaborador o el personal el cual es de vital importancia para el logro de objetivos, a su vez nos da a entender que la evaluación de desempeño es una técnica o instrumento importante para la gestión administrativa, este ayuda encontrar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización, acuerdos o desacuerdos, ineficacia de los empleados dado que cuentan con un potencial más elevado y una mejor competencia los cuales se podrían desarrollar eficazmente en otro puesto.

Para Chagray (2020) el desempeño laboral es la capacidad de los recursos humanos de cada organización para desarrollarse eficazmente y eficientemente, los cuales permitirá el logro de los objetivos organizacionales.

Cuello (2020) nos da entender que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el trabajador al realizar sus responsabilidades en la organización, lo cual es necesario para toda organización y por ende brinda una ventaja competitiva.

Ushca (2021) hace menciona que el desempeño laboral es la valoración de la habilidad que demuestra un colaborador durante la ejecución de sus responsabilidades laborales, esta una evaluación basada en el trabajo de cada individuo, así mismo esta también se puede evaluar grupalmente.

Vargas (2021) menciona que el desempeño laboral de las personas es la capacidad de realizar sus tareas según las indicaciones de quienes están

dentro de las asociaciones, lo que resulta en un trabajo excepcional y una satisfacción laboral.

Podemos entender por los autores anteriormente mencionados que el desempeño laboral es de gran importancia para cualquier organización o empresa dado que es una herramienta de gestión de recursos que nos permite evaluar y ponderar las habilidades desempeñadas por los colaboradores, esto con el objetivo de tomar decisiones relacionadas a la actividad realizada por el colaborador a fin de mejorar tanto como organización el cual nos conllevaría a una mayor eficiencia y eficacia por lo tanto también se cumplirían los objetivos planteados por la organización.

Geraldo Campos, (2022) define el desempeño laboral como el actuar de los colaboradores los cuales contribuyen al desarrollo organizacional, cabe mencionar que este es de vital importancia para los colaboradores y para la organización dado que promueve el desarrollo económico individual y general, a su vez el autor hace mención al instrumento del cual haremos uso en esta investigación, la cual es la escala denominada Individual Work Performance Questionnaire elaborado por Linda Koopsman pero posteriormente ser adaptado al español por Pedro J. Ramos-Villagrasa, el dicho instrumento la autora hace mención a 3 dimensiones las cuales son desempeño de la tarea la cual consta de 5 ítems, la segunda dimensión mencionada es el desempeño contextual la cual consta de 8 ítems y la tercera es el desempeño laboral contraproducente que cuenta con 5 ítems.

2.2.6. *Desempeño de la tarea*

Cuello (2020) define el desempeño de la tarea como “el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente”

El autor quiere dar a entender que son las acciones que conllevan las habilidades, conocimientos y capacidades que el colaborador realiza ya sea para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio,

Para Salinas (2023) el desempeño de la tarea se relaciona con la calidad de la labor designada en el trabajo la cual la realiza el colaborador, cabe recalcar que es un factor muy importante dado que se ponen a prueba las aptitudes y actitudes del personal a fin que estos afectas directamente en los resultados o logros obtenidos.

Cavazos (2023) menciona que el desempeño de las tareas tiene un impacto de forma directa en la empresa para el logro de los objetivos planteados.

Según Bernal (2021) el desempeño de la tarea se centra en evaluar los aportes de un colaborador en las tareas asignadas, así mismo se evalúan sus aptitudes y actitudes para las actividades asignadas.

Para Salinas (2023) el desempeño de la tarea es la calidad de servicio

2.2.7. *Desempeño contextual*

Cuello (2020) define el desempeño contextual como la conducta individual y espontanea por parte de los colaboradores, los cuales superan lo esperado para las actividades designadas, esto genera un mejor desempeño para en general para la organización, así mismo el autor da a entender que estos son de manera voluntaria, por ejemplo se puede mencionar apoyar a los

compañeros de trabajo, ser voluntario para las actividades ó sentirse identificado con la organización, todo lo mencionado anteriormente conllevara al logro de objetivos por parte de la organización.

Según Salinas (2023) como él lo llama el rendimiento contextual, donde hace mención en cuan identificado se siente el personal con la organización, podríamos entender que el autor hace referencia a las conductas y actitudes positivas que aportan a al ambiente laboral, creando un atmosfera amena para el colaborador y sus compañeros, lo cual conllevará a conseguir los objetivos de la organización.

Bríñez (2022) en su artículo define el desempeño contextual como conducta individual que favorece el entorno social y psicológico de la organización, cabe recalcar que los colaboradores suelen presentar niveles altos de involucramiento con la organización lo cual conlleva a una mejora en la productividad y al entorno social del trabajo.

Según Bernal (2021) el desempeño contextual o cívico, evalúa las actitudes positivas ya sea de apoyo, el compromiso, esfuerzo y solidaridad para que las objetivos de la organización sean cumplidos, cabe mencionar que el autor resalta que también se da un entorno favorable para que las actividades laborales se desarrollen de manera óptima.

2.2.8. *Desempeño laboral contraproducente*

Cuello (2020) define al desempeño laboral contraproducente o comportamientos contraproducentes como las acciones premeditadas por un colaborador las cuales por lo general buscan el beneficio personal y por otro lado perjudican a la empresa u organización.

Bernal (2021) menciona que el desempeño laboral contraproducente son las actitudes negativas, que desfavorecen a la organización mediante el incumplimiento de las normas de la organización, cabe mencionar que esta afecta al entorno laboral de manera negativa.

Salinas (2023) hace referencia que el desempeño laboral contraproducente son los comportamientos que realiza el trabajador o colaborador de manera consciente las cuales afectan de manera negativa para el logro de los objetivos de la organización.

Álvarez (2021) define el desempeño laboral contraproducente como *“los comportamientos dirigidos a causar daño o con intención de causarlo hacia los individuos, la organización, y de manera general a todas las personas involucradas dentro de ese contexto”*.

En ese sentido podemos entender que esto se puede deber a muchos factores o intereses distintos a la organización, es clave detectar este tipo de comportamientos ya que afecta negativamente a la organización al cumplimiento de sus logros.

Según Ramos (2019) el comportamiento laboral contraproducente es la realización de las actividades laborales de manera errada a propósito e incluso el uso de los beneficios o facilidades que brinda la organización para fines personales, así mismo el autor menciona que conllevaría negativamente a la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés laboral

“El estrés laboral es una enfermedad peligrosa que altera el estado psicológico de la persona, porque genera reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo” Buitrago (2021)

Síndrome de Burnout

“Su definición usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.” Saborío & Hidalgo, (2015)

Cansancio emocional

Define cansancio emocional como “la pérdida progresiva de la energía, el desgaste físico, mental y cansancio; causado por la presencia continua de estos signos, sin ser diagnosticados ni tratados eficientemente.” Galbán (2021)

Despersonalización

“La despersonalización es una dimensión del agotamiento laboral e indicador de la salud psicológica en el lugar de trabajo, se refiere a distanciarse mentalmente de los demás y verlos sin simpatía y se caracteriza por una actitud insensible y negativa. y actitud distante.” Imam (2022)

Desempeño Laboral

Se define como “la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.” Chagray (2020)

Desempeño de la tarea

“El desempeño de la tarea es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.” Cuello (2020)

Desempeño contextual

“El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales” Cuello (2020)

Desempeño laboral contraproducente

“Se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.” Cuello (2020)

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

1. El cansancio emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023
2. Existe relación significativa y positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.
3. Existe relación significativa y positiva entre la baja realización personal y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Estrés laboral (Inventario BURNOUT

MASLACH)

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Estrés laboral	Rojas (2021) El estrés laboral surge como resultado del desequilibrio de las exigencias y presiones que se enfrentan a través de la coerción en el trabajo y las condiciones laborales inadecuadas, en donde los problemas escapan de las manos del colaborador.	Cansancio emocional	1. Agotamiento emocional	1,2,3	Likert, Ordinal
			2. Frustración	4	
			3. Sobrecarga de trabajo	5	
			4. Vacío emocional	6	
		Despersonalización	1. Apatía	7,8	
			2. Dureza	9	
			3. Culpabilidad	10	
		Baja realización personal	1. Estimulo	11,12	
			2. Logros	13	
			3. Control	14,15	
4. Influencia	16				
5. Apertura	17,18				

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Desempeño laboral	Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es la	Desempeño de la tarea	1. Organización	1	Ordinal
			2. Orientación resultados	a 2	
			3. Prioridad	3	
			4. Eficiencia	4	
			5. Tiempo	5	

conducta del colaborador o el personal el cual es de vital importancia para el logro de metas.	Desempeño contextual	1. Iniciativa	6
		2. Desafíos	7
		3. Conocimientos actualizados	8
		4. Competencias laborales	9
		5. Soluciones	10
		6. Responsabilidades	11
		7. Búsqueda de retos	12
		8. Participación	13
	Desempeño laboral contraproducente	1. Quejas	14
		2. Agudización del conflicto	15
		3. Exceso de negatividad	16
		4. Negatividad con compañeros internos	17
		5. Negatividad con compañeros externos	18

Nota: Elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

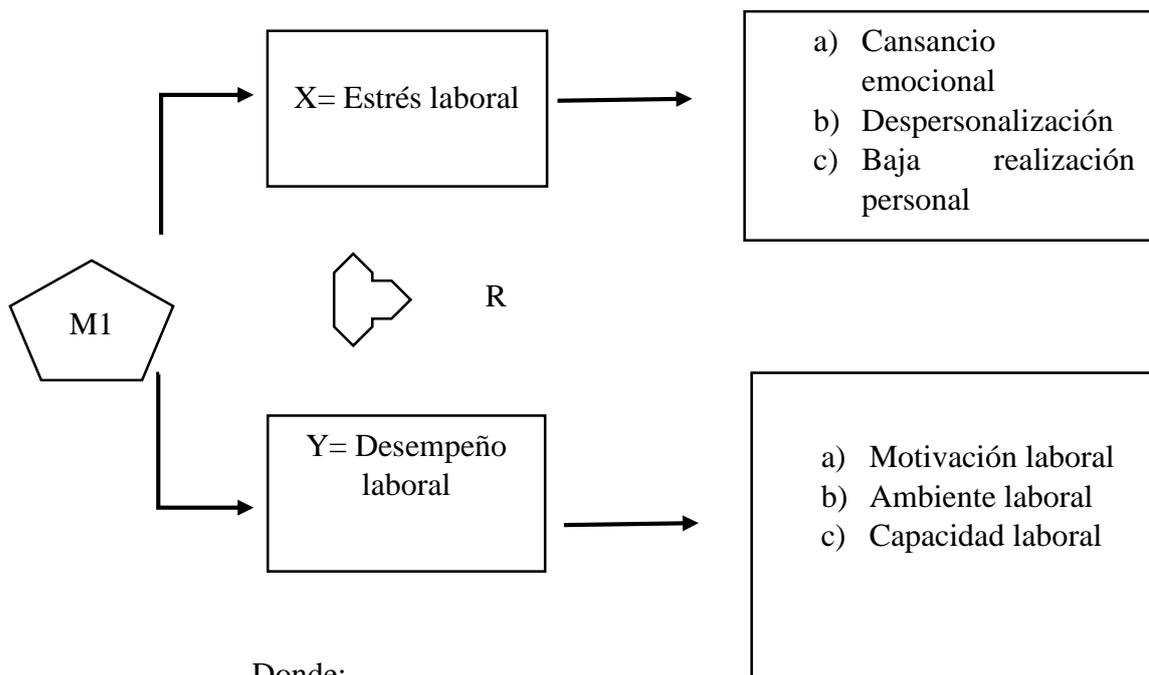
3.1. Tipo de investigación

La investigación que se llevará a cabo es de carácter fundamental o básica, ya que su propósito es aportar al desarrollo del conocimiento de cómo se relaciona el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, obtenida de la información en campo.

3.2. Diseño de investigación

El estudio responde a un diseño no experimental orientado a determinar los resultados de una investigación de nivel descriptivo, relacional de corte transversal.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M_1 = Muestra

X = Estrés laboral

Y = Desempeño laboral

R = Coeficiente de relación.

Nota: elaboración propia.

3.3. Población y muestra del estudio

3.3.1. Población

La población objetiva de la comisaria PNP de Familia Tacna es de 30 personas.

3.3.2. Muestra

No se tomará una muestra, en este caso se tomará a toda la población objetiva comisaria PNP de la Familia Tacna; con un personal de 30 personas; En consecuencia, no hay una muestra

Tabla 3

Población de estudio

RELACION DE PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA DEL DICIEMBRE 2023				
Nº	GRADO PNP	APELLIDOS Y NOMBRES		CARGO
<u>I.- COMANDO (PERMANENTE)</u>				
1	CAP	PNP	Gaby LINARES VALENZUELA	COMISARIO
2	TNTE	PNP	Erica QUIROZ ARCE	JEFE ADMINISTRACION E INSTRUCCIÓN/GESTANTE
3	ALFZ	PNP	Karla R. VALLE RODRIGUEZ	JEFE INVESTIGACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN
4	ST2	PNP	Albaro GONZÁLEZ TALAVERA	OGAP
<u>II.- PERSONAL PNP ADMINISTRATIVO (HORARIO ADMINISTRATIVO)</u>				
5	ST2	PNP	Isabel BECERRA SALAS	INSTRUCCIÓN / CODIGO 1
6	ST3	PNP	Nelly Yaneth CHAMBI QUISPE	ADMINISTRATIVO/GESTANTE
7	S3	PNP	Delia CHAMBILLA CHAMBILLA	PERSONAL/ESTADISTICA
<u>III.- PERSONAL PNP SEGURIDAD DE INSTALACIONES (SERVICIO DE 07:00 A 07:00)</u>				
8	S3	PNP	Joseph GUZMAN MENDIETA	VIGILANTE PUERTAS/OPERADOR
<u>IV.- PERSONAL PNP SECCIÓN INVESTIGACIÓN (SERVICIO DE 07:00 A 07:00) (RETEN DE 07:00 A 18:00 HRS)</u>				
9	S2	PNP	Yuluiza SERRANO OCHOA	INVESTIGADORA
10	S3	PNP	Gressly SARMIENTO MAMANI	INVESTIGADORA
11	S2	PNP	Wanda TACURI MUSAJA	INVESTIGADORA
12	S2	PNP	Luz MARCE TICONA	INVESTIGADORA
<u>V.- PERSONAL PNP MEDIDAS DE PROTECCIÓN (SERVICIO DE 08:00 A 17:00)</u>				

13	SS	PNP	Luis GUZMAN CARPIO	MEDIDAS DE PROTECCION
14	S2	PNP	Ruben ANAHUA LANOJA	MEDIDAS DE PROTECCION / CODIGO 01
15	S3	PNP	Lis CCAMA CHAMBI	MEDIDAS DE PROTECCION / LACTANTE
16	S3	PNP	Brayan VILLANUEVA COLQUE	MEDIDAS DE PROTECCIÓN

VI.- PERSONAL PNP PATRULLAJE MOTORIZADO (SERVICIO DE 07:00 A 07:00)

17	S3	PNP	Jhonny MARCA MAMANI	CHOFER PL-15357
18	S3	PNP	Orlando NUÑEZ HERNANDEZ	NOTIFICADOR

VII.- PERSONAL AUXILIAR Y CAS PNP

AUX.	PNP	Carlos ROSAS CASANOVA	LOGISTICO
AUX.	PNP	Nancy CONDORI PARI	MESA DE PARTES

VIII. PERSONAL DE FRANCO

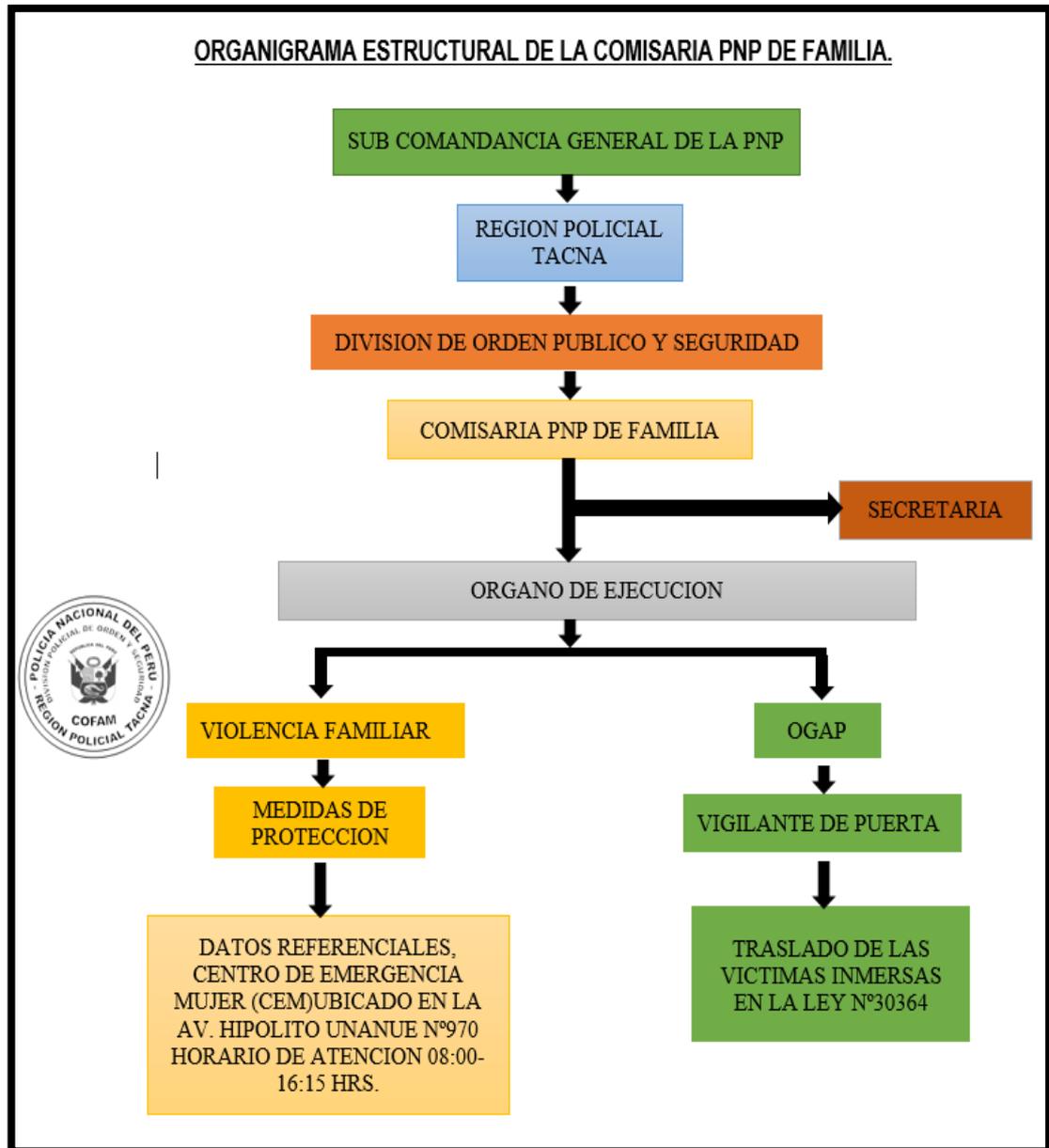
19	S1	PNP	Gabriela HUERTA VELAZCO	OGAP
20	S2	PNP	Jean Carlos HUERTA ROJAS	VIGILANTE DE PUERTA
21	S2	PNP	Edwin SALAZAR CHAMBILLA	INVESTIGADOR
22	S3	PNP	Haydy OBLITAS VELASCO	INVESTIGADOR
23	S3	PNP	David CASTILLO CLEMENTE	CHOFER
24	S3	PNP	Ronald SANGA MAMANI	OPERADOR

VIII.- DESCUENTO

25	S1	PNP	Rosa RAMOS PAJARES	LIC. DE MAT. 15DIC2023 AL 24MAR2024
26	S2	PNP	Karol GONZALES MONTOYA	SERVICIO PLAYA SALVATAJE 14DIC23
27	S2	PNP	Midwar AGUILAR MAMANI	VACACIONES
28	S3	PNP	Víctor TABOADA CORDOVA	FALTO AL SERVICIO
29	S3	PNP	Alex CENTENO VILCA	APOYO PAT. A PIE
30	S3	PNP	Roberto TANANTA ARTEAGA	APOYO PAT. A PIE

Nota: Datos obtenidos en la comisaria PNP de la familia.

Figura 1

Organigrama Estructural de la Comisaria PNP de Familia

Nota: Datos obtenidos de la comisaria PNP de la familia.

Figura 2***Jerarquías y Grados de la Policía Nacional del Perú***

Jerarquías y Grados Policía Nacional del Perú	
Categoría: Oficinales de Armas y de Servicio	1.- Teniente General 2.- General 3.- Coronel 4.- Comandante 5.- Mayor 6.- Capitán 7.- Teniente 8.- Alférez
Categoría: Sub Oficinales de Armas y de Servicio	9.- Sub oficial Superior 10.- Sub oficial Brigadier 11.- Sub oficial Técnico de Primera 12.- Sub oficial Técnico de Segunda 13.- Sub oficial Técnico de Tercera 14.- Sub oficial de Primera 15.- Sub oficial de Segunda 16.- Sub oficial de Tercera

Nota: Datos obtenidos de la comisaria PNP de la familia, según el Decreto Legislativo 1149.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación***3.4.1. Técnicas***

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, la cual permitió que el personal que no se encuentra en oficina pueda realizar la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

Se utilizó como instrumento un cuestionario que se elaboró en Google Forms que facilitó la recolección de datos de manera espontánea y eficiente, dado a la escasa disponibilidad de tiempo por parte del personal de la Comisaria PNP de Familia – Tacna.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos correspondientes a la variable 1, "Estrés laboral", y la variable 2, "Desempeño laboral", se empleó el software estadístico SPSS versión 25.

En el análisis de la información, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman como técnica estadística, y se utilizaron tablas de gráficos y frecuencias para visualizar los resultados obtenidos.

3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación

El instrumento utilizado, un cuestionario, fue validado por el juicio de tres expertos, quienes evaluaron diversos indicadores para asegurar su contenido y confiabilidad, cuya documentación está disponible en la sección de ANEXOS.

Asimismo, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos aplicados. Este coeficiente varía entre 0 y 1, donde los valores cercanos a 1 indican una alta confiabilidad del instrumento, mientras que valores próximos a 0 sugieren que el instrumento no es confiable.

Tabla 4

Clasificación de los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.

Clasificación	Rango del Valor
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.11 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

Nota: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri

Tabla 5***Escala de Alpha de Cronbach***

ESCALA	INTERPRETACION
-1.00 - 0.00	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6***Validación de Juicio de Expertos***

Nombres y Apellidos del Experto	Valoración Total Cuantitativa	Opinión
MBA. Márquez Tirado, Víctor Samuel Damaso	29	Favorable
MBA. Zavala Gonzales, Adrián Enrique	29	Favorable
DR. Arámbulo Ayala, Marizol Candelaria	27	Favorable

Nota: Elaboración propia

Tabla 7***Variable Estrés Laboral***

Ítems	no	Alfa de Cronbach
Cansancio Emocional	6	0,819
Despersonalización	4	0,648
Baja Realización Personal	8	0,646
Estrés laboral	18	0,895

Nota: Elaboración propia

Tabla 8***Variable Desempeño Laboral***

Ítems	no	Alfa de Cronbach
Desempeño de la Tarea	5	0,804
Desempeño Contextual	8	0,899
Desempeño Laboral Contraproducente	5	0,677
Desempeño Laboral	18	0,938

Nota: Elaboración propia

Para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 15 personas que laboran en la comisaría PNP de la familia la fecha 13/01/2024, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, en base a los resultados se puede interpretar que sus Alpha son aceptables en consecuencia, se concluye que los instrumentos son confiables.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para llevar a cabo la investigación, fue necesario obtener la aprobación del instrumento destinado a medir la relación entre las dos variables mencionadas. Es importante destacar que dicho instrumento fue validado por tres docentes expertos en la materia.

La recolección de datos se realizó a través de encuestas aplicadas mediante formularios de Google Forms, en coordinación con el personal disponible de la Comisaría PNP de Familia en Tacna, utilizando WhatsApp como medio de contacto.

El análisis de los datos recolectados se procesó utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 25, donde se llevó a cabo el análisis estadístico correspondiente a la investigación.

4.2. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos obtenidos a partir de las preguntas siguen una distribución normal. Si el valor de significancia (Sig.) es inferior a 0.05, se concluye que los datos no corresponden a una distribución normal. Por el contrario, si el valor es superior a 0.05, se considera que los datos presentan una distribución normal.

Tabla 9***Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk de la Variable Estrés Laboral***

Variable	Estadístico	GL	Sig.
Estrés Laboral	0,947	30	0,141
Dimensión	Estadístico	GL	Sig.
Cansancio Emocional	0,974	30	0,640
Despersonalización	0,953	30	0,204
Baja Realización Personal	0,941	30	0,100

Nota: Elaboración propia

En la tabla 9, se evidencia que la muestra es menor e igual a treinta y dos, en ese sentido, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk. Asimismo, teniendo en consideración los datos obtenidos tras la prueba, se evidencia que el p-valor de la variable Estrés Laboral (0,141) es mayor al nivel de significancia (0,05), por lo tanto, se concluye los datos siguen una distribución normal.

Tabla 10***Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk de la Variable Desempeño Laboral***

Variable	Estadístico	GL	Sig.
Desempeño Laboral	0,866	30	0,001
Dimensión	Estadístico	GL	Sig.
Desempeño de la Tarea	0,826	30	0,000
Desempeño Contextual	0,896	30	0,007
Desempeño Laboral Contraproducente	0,928	30	0,044

Nota: Elaboración propia

En la tabla 10, se evidencia que la muestra es menor e igual a treinta y dos, en ese sentido, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk. Asimismo, teniendo en consideración los datos obtenidos tras la prueba, se evidencia que el p-valor de la variable Desempeño Laboral (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05), por lo tanto, se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Considerando emplear la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general y específicas.

4.3. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.

4.3.1. *Análisis por variable y dimensiones*

Variable Estrés Laboral

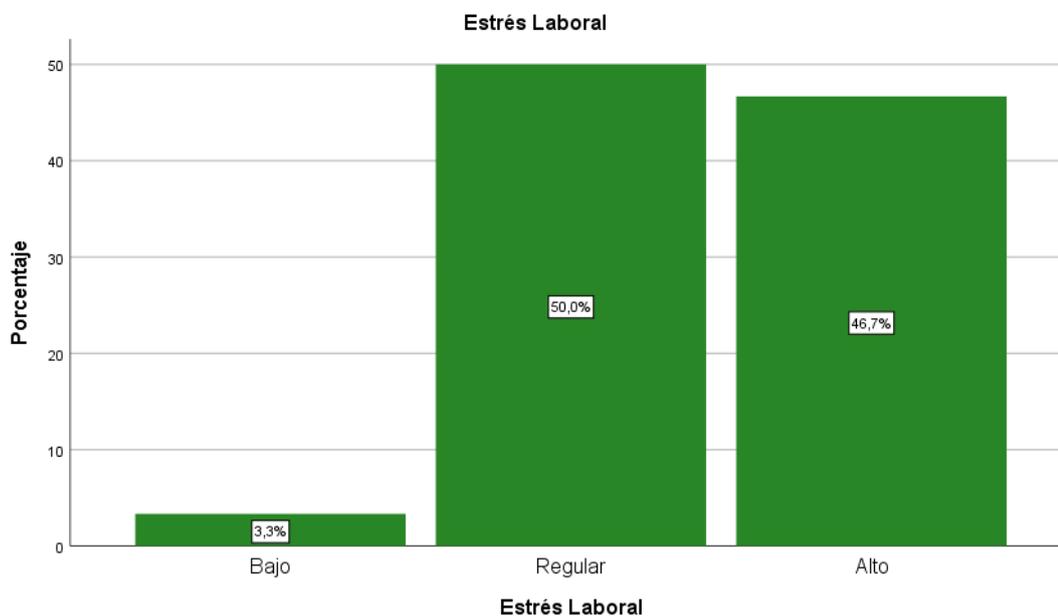
Tabla 11

Nivel de Estrés Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	15	50,0	53,3
Alto	14	46,7	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 11 y figura 3, se aprecia que un 50,0 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel regular de estrés laboral, mientras el 46,7 % se ubican en un nivel alto y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 3*Nivel de Estrés Laboral*

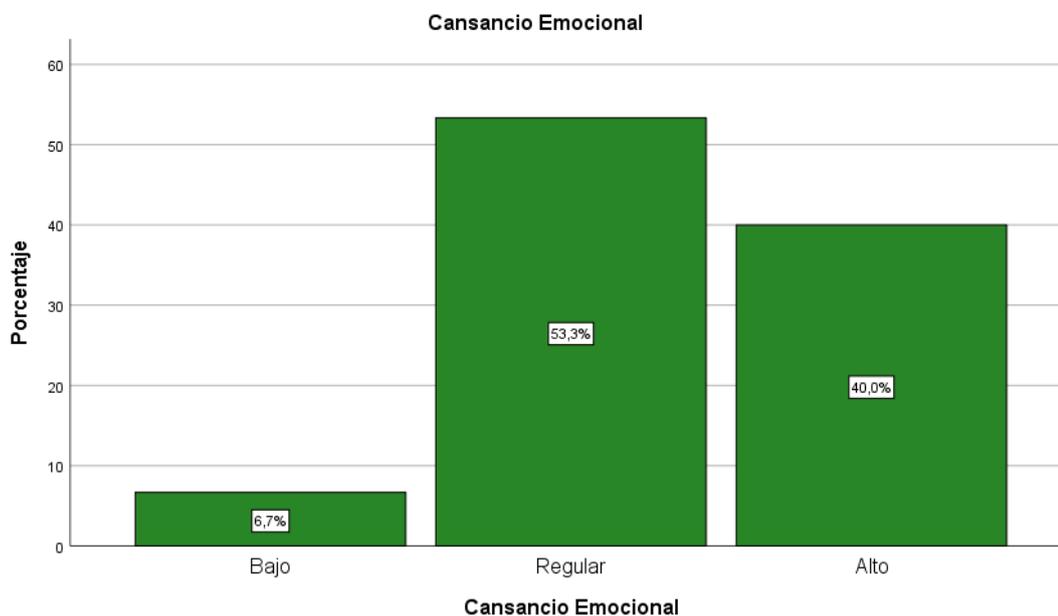
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Dimensiones de la Variable Estrés Laboral**Tabla 12***Nivel de Cansancio Emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,7	6,7
Regular	16	53,3	60,0
Alto	12	40,0	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 12 y figura 4, se aprecia que un 53,3 % de los encuestados de la Comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel regular de Cansancio Emocional con respecto al estrés laboral, mientras el 40,0 % se ubican en un nivel alto y el otro 6,7 % en un nivel bajo.

Figura 4*Nivel de Cansancio Emocional*

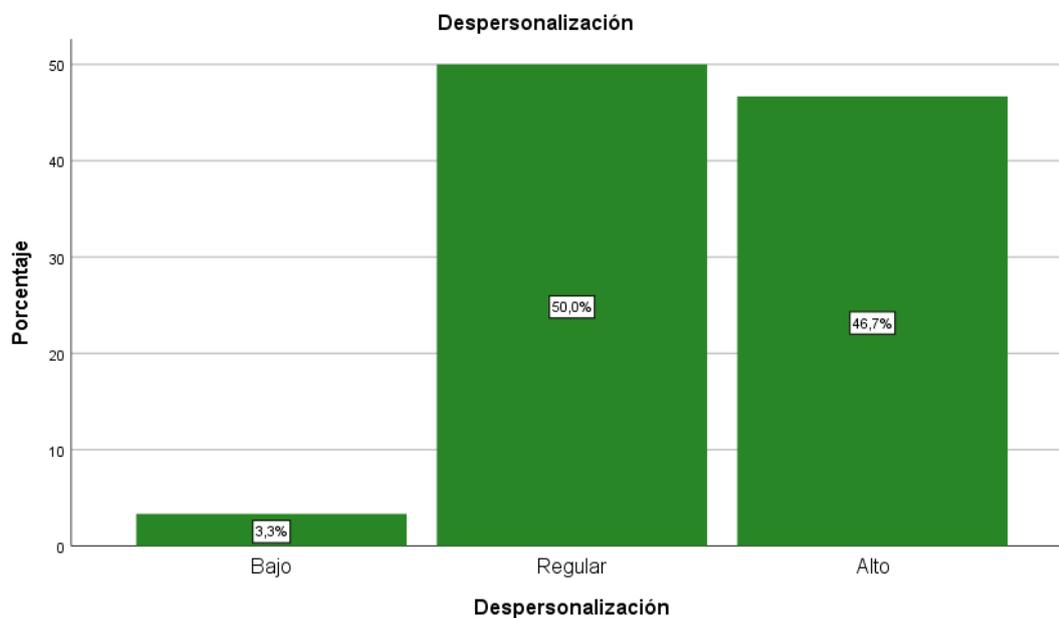
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Tabla 13*Nivel de Despersonalización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	15	50,0	53,3
Alto	14	46,7	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 13 y figura 5, se aprecia que un 50,0 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel regular de despersonalización con respecto al estrés laboral, mientras el 46,7 % se ubican en un nivel alto y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 5***Nivel de Despersonalización***

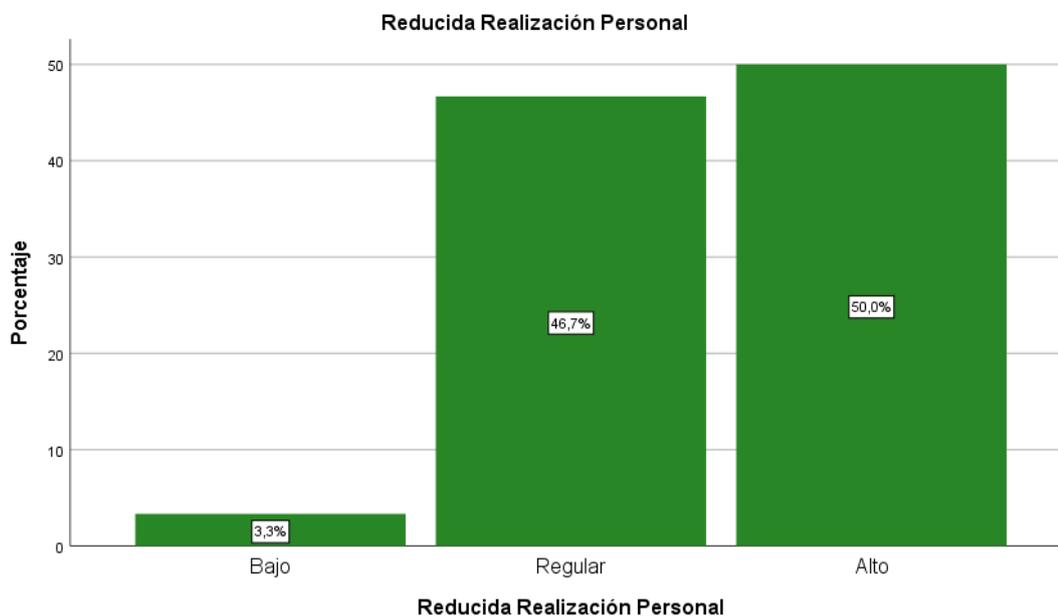
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Tabla 14***Nivel de Baja Realización Personal***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	14	46,7	50,0
Alto	15	50,0	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 14 y figura 6, se aprecia que un 50,0 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel regular de baja realización personal con respecto al estrés laboral, mientras el 50,0 % se ubican en un nivel alto y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 6***Nivel de Baja Realización Personal***

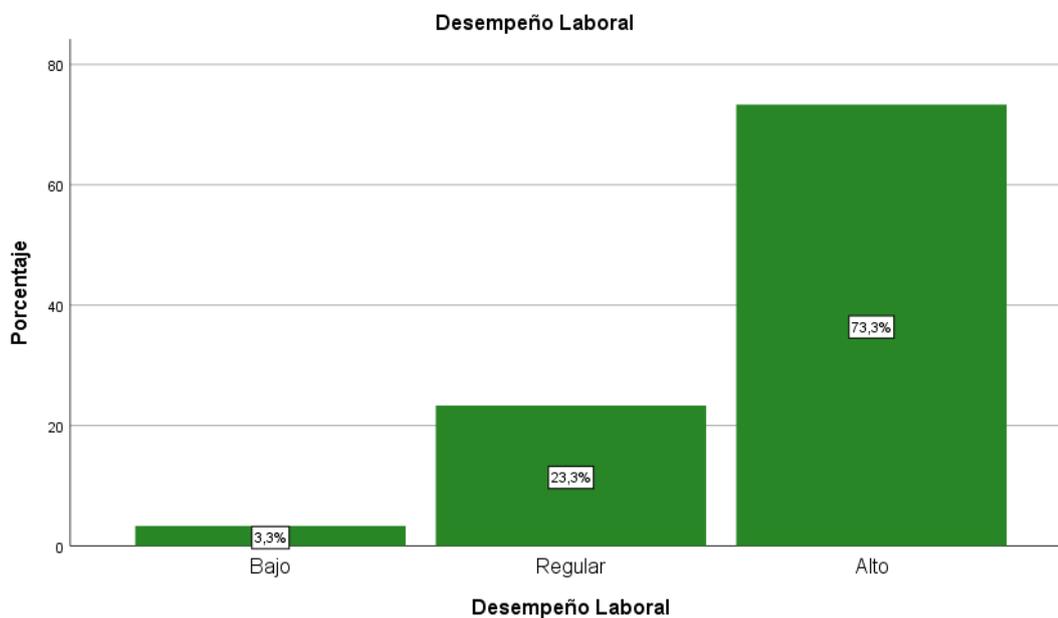
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Variable Desempeño Laboral**Tabla 15*****Nivel de Desempeño Laboral***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	7	23,3	26,7
Alto	22	73,3	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 15 y figura 7, se aprecia que un 73,3 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel alto de desempeño laboral, mientras el 23,3 % se ubican en un nivel regular y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 7***Nivel de Desempeño Laboral***

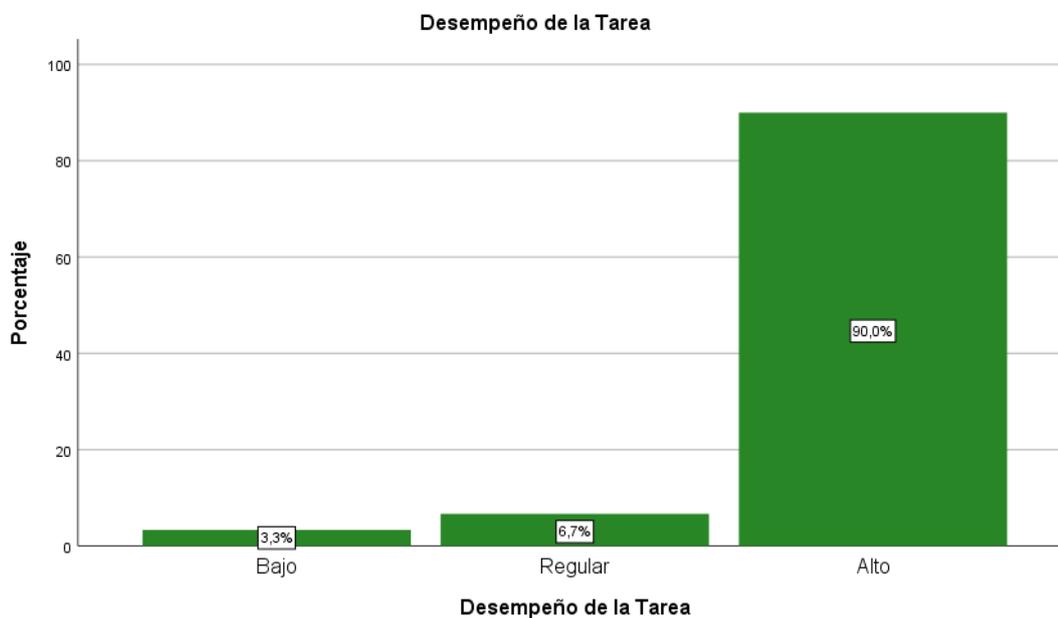
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Tabla 16***Nivel de Desempeño de la Tarea***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	2	6,7	10,0
Alto	27	90,0	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 16 y figura 8, se aprecia que un 90,0 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel alto de desempeño de la tarea con respecto al desempeño laboral, mientras el 6,7 % se ubican en un nivel regular y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 8*Nivel de Desempeño de la Tarea*

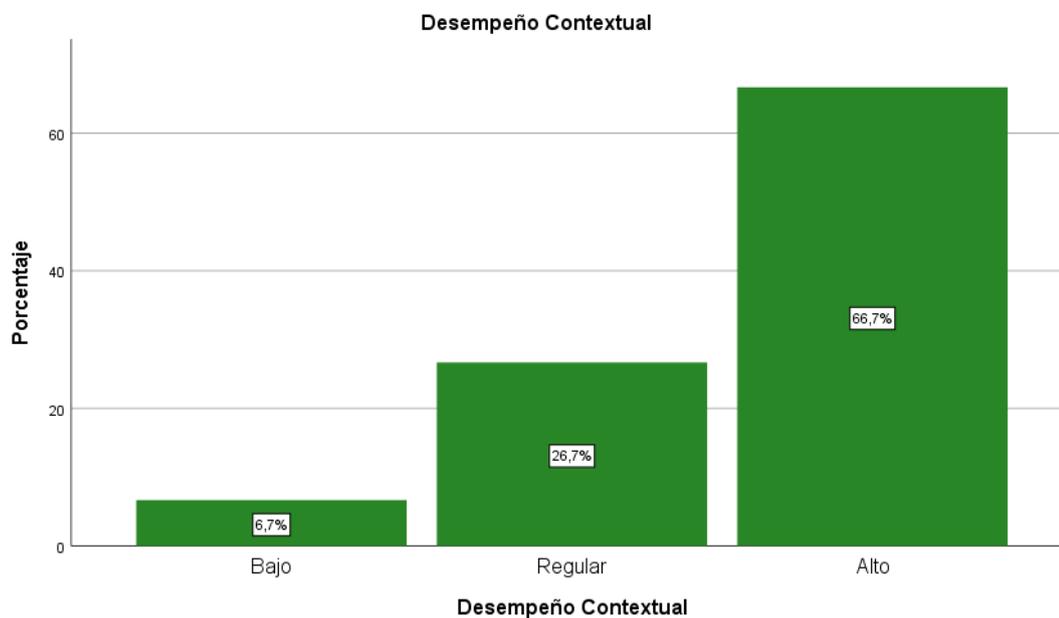
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Tabla 17*Nivel de Desempeño Contextual*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,7	6,7
Regular	8	26,7	33,3
Alto	20	66,7	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 17 y figura 9, se aprecia que un 66,7 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel alto de desempeño contextual con respecto al desempeño laboral, mientras el 26,7 % se ubican en un nivel regular y el otro 6,7 % en un nivel bajo.

Figura 9*Nivel de Desempeño Contextual*

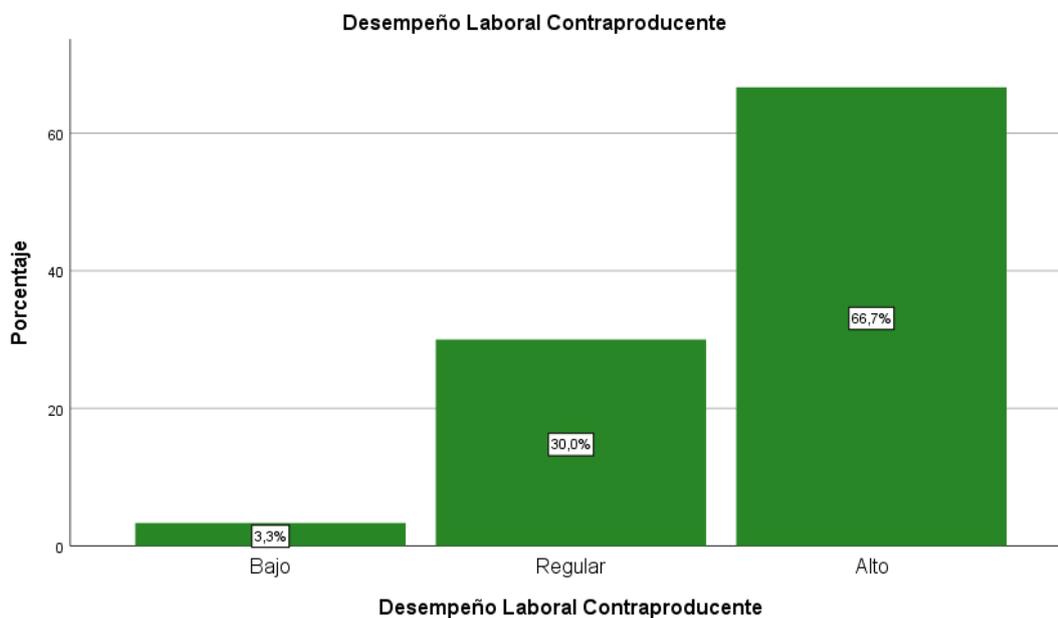
Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

Tabla 18*Nivel de Desempeño Laboral Contraproducente*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3
Regular	9	30,0	33,3
Alto	20	66,7	100,00
Total	30	100,00	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 18 y figura 10, se aprecia que un 66,7 % de los encuestados de la comisaria PNP de familia Tacna presentan un nivel alto de desempeño laboral contraproducente con respecto al desempeño laboral, mientras el 30,0 % se ubican en un nivel regular y el otro 3,3 % en un nivel bajo.

Figura 10***Nivel de Desempeño Laboral Contraproducente***

Nota: Elaboración propia obtenido a través del software estadístico SPSS

4.4. Verificación de Hipótesis***4.4.1. Verificación de Hipótesis Especificas***

- Verificación de la Hipótesis Específica I**

Ho: El cansancio emocional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

H1: El cansancio emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

Tabla 19***Comprobación de Hipótesis Específica I***

			Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,612
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0,612	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

Nota: Datos obtenidos a través del software estadístico SPSS.

Se puede observar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0,05, cabe mencionar que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es “-0,612”, lo cual demuestra que existe un nivel de correlación negativa considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho).

- **Verificación de la Hipótesis Específica II**

Ho: No existe relación significativa y positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

H1: Existe relación significativa y positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

Tabla 20***Comprobación de Hipótesis Específica II***

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0,684
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

Nota: Datos obtenidos a través del software estadístico SPSS.

Se puede observar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0,05, cabe mencionar que el Rho de Spearman es “-0,684”, demuestra que existe un nivel de correlación negativa considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho).

- **Verificación de la Hipótesis Específica III**

Ho: No existe relación significativa y positiva entre la baja realización personal y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

H1: Existe relación significativa y positiva entre la baja realización personal y el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

Tabla 21***Comprobación de hipótesis específica III***

			Baja realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Baja realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-0,658
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,658	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

Nota: Datos obtenidos a través del software estadístico SPSS.

Se puede observar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0,05, cabe mencionar que el Rho de Spearman es “-0,658”, demuestra que existe un nivel de correlación negativa considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.4.2. Verificación de Hipótesis General

- **Comprobación de la Hipótesis General**

Ho: El estrés laboral no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

H1: El estrés laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023.

Tabla 22***Comprobación de Hipótesis General***

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-0,695
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,695	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

Nota: Datos obtenidos a través del software estadístico SPSS.

Se puede observar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0,05, cabe mencionar que el Rho de Spearman es “-0,695”, demuestra que existe un nivel de correlación negativa considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.5. Discusión de Resultados

Uno de los objetivos de esta investigación fue identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo. Chicaiza (2023) muestra que el estrés laboral no influye en aspectos como el apoyo social, la cohesión del equipo, el clima organizacional o la infraestructura adecuada. Del mismo modo, Onofre (2021) nos afirma que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, dado que en su investigación no se obtuvo resultados estadísticos significativos para que se establezca una correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. En contexto con la investigación realizada en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna 2023, mediante el Rho de Spearman se obtuvo una correlación negativa considerable entre el estrés laboral y desempeño laboral de “-0,695” siendo

significativa con un $p < 0,05$, por tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho, afirmando que nuevamente no existe una relación entre el estrés laboral y desempeño laboral.

Por consiguiente, las distintas hipótesis específicas buscaban explicar la relación de las variables “Estrés Laboral” y “Desempeño laboral” de manera individual. Según la primera hipótesis específica se pudo conocer que el cansancio emocional del personal encuestado sobre la variable independiente “Estrés Laboral”, se puede observar una correlación negativa considerable entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de “-0,612”, siendo significativa, por tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho, así como lo afirma Román (2019) quien evidencia que no conlleva una relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se pudo conocer que la despersonalización según los resultados obtenidos se puede observar una correlación negativa considerable entre la despersonalización y el desempeño laboral de “-0,684”, siendo significativa, por tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho, para lo cual, Chuchuca & Mora (2020) afirman que el estrés laboral no influye en el rendimiento en relación con la despersonalización del desempeño laboral.

Respecto a la tercera hipótesis específica se pudo conocer que la baja realización personal según los resultados obtenidos se puede observar una correlación negativa considerable entre la baja realización personal y el desempeño laboral de “-0,658”, siendo significativa, por tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho, donde Flores (2023), afirma que el estrés laboral no tiene relación con el compromiso organizacional con respecto a la realización del personal.

CONCLUSIONES

Primera: En conforme a los resultados de los encuestados, se puede concluir que existe una correlación negativa considerable entre el estrés laboral y desempeño laboral de “-0,695” siendo significativa con un $p < 0,05$ en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, esto se debe a la indeterminación de distintos factores del estrés laboral que no influyen en el desempeño laboral, demostrando que el estrés laboral y desempeño laboral no existe una relación positiva entre ellas, haciendo que su asociación decrezca y se muevan en valores opuestos.

Segunda: En conforme al primer objetivo específico, se puede concluir que existe una relación negativa considerable entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de “-0,612”, siendo significativa con un $p < 0,05$ en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, dado que no existe una relación positiva, donde, un deficiente rendimiento en el trabajo no supone relación con el bienestar emocional y mental.

Tercera: En conforme al segundo objetivo específico, se puede concluir que existe una relación negativa considerable entre la despersonalización y el desempeño laboral de “-0,684”, siendo significativa con un $p < 0,05$ en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, dado que no existe una relación positiva, la despersonalización que experimenta el personal de relacionarse con otras personas no afecta el desempeño laboral.

Cuarta: En conforme al tercer objetivo específico, se puede concluir que existe una relación negativa considerable entre la baja realización personal y el desempeño laboral de “-0,658”, siendo significativa con un $p < 0,05$ en el personal de la comisaria PNP de familia Tacna, dado que no existe una relación positiva al sentido de logro, satisfacción y plenitud pueda afectar en su labor del personal de la comisaria.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la comisaria PNP de familia Tacna promover prácticas de autocuidado entre los miembros, como el ejercicio regular, la alimentación saludable, el sueño adecuado y la gestión del tiempo libre para actividades recreativas y de relajación, así como entrenamiento en técnicas de manejo del estrés, como la respiración profunda, la relajación muscular progresiva y la meditación, para ayudar a los oficiales a lidiar con situaciones estresantes de manera más efectiva con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral de los trabajadores.

Segunda: Se recomienda que la comisaria PNP de familia Tacna establecer servicios de apoyo psicológico accesibles y confidenciales para los miembros de la PNP, que incluyan asesoramiento individual y grupal para abordar el cansancio emocional, la despersonalización y otros problemas de salud mental y de esta manera reducir el cansancio emocional que experimentan.

Tercera: Se recomienda que la comisaria PNP de familia Tacna implementar programas de desarrollo de la resiliencia y habilidades blandas que ayuden a los oficiales a desarrollar habilidades para hacer frente a la adversidad y recuperarse de situaciones difíciles en el trabajo logrando que se sientan realizados personalmente cada uno de los trabajadores, a su vez el personal pueda relacionarse de mejor manera con sus semejantes.

Cuarta: Se recomienda que la comisaria PNP de familia Tacna reconocer y recompensar públicamente los logros y contribuciones de los oficiales y policías para promover un sentido de realización personal y aumentar la motivación en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Escalante, J. C., Ruvalcaba-Coyaso, F. J., Loera, B. M. R. de, & Palacios-Montoya, J. C. (2021). Comportamiento antisocial en las organizaciones; una revisión y análisis conceptual. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 7(1), Article 1.
<https://doi.org/10.22402/j.rdipecs.unam.7.1.2021.330.23-41>
- Bernal González, I. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23).
<https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986>
- Bríñez, M. H. G., Ayala, B. E. C., & Camacho, S. S. (2022). Variables e instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 18(34), Article 34.
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v18i34.3950>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Castañeda-Santillán, L. L., Sánchez-Macías, A., Castañeda-Santillán, L. L., & Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>

- Cavazos-Arroyo, J., Máynez-Guaderrama, A. I., Cavazos-Arroyo, J., & Máynez-Guaderrama, A. I. (2023). Modelo de desempeño en la tarea: Estudio empírico con PLS-SEM y mapa de importancia-rendimiento. *Estudios Gerenciales*, 39(168), 314-326.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.168.5818>
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., Hidalgo Vasquez, Y. N., Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2).
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (quinta). MCGRAW-HILL.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Chicaiza Quillupangui, J. W. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del Colegio Técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023*. [bachelorThesis].
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Chuchuca Sánchez, J. M., & Mora Ochoa, A. L. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio-noviembre 2020* [bachelorThesis].
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19734>

- Cohaila Ticona, R. J. M. (2020). La incidencia del estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1503>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cutipa Acero, J. C. (2022). Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Vea Tacna, 2020. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2307>
- Diario Oficial El Peruano. (2023, mayo 22). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?*
<https://elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
- Flores Gómez, R. C. (2023). Estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de COVID-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3142>
- Galbán Padrón, N. F., Devonish Nava, N., Guerra Velásquez, M., & Marín Marcano, C. J. (2021). Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 450-465.
- Garcés Delgado, Y., García Álvarez, E., López Aguilar, D., & Álvarez Pérez, P. R. (2023). Incidencia del Género en el Estrés Laboral y Burnout del Profesorado

Universitario. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 21(3), 41-60.

Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

Granados, L., Aparisi, D., Inglés, C. J., Aparicio-Flores, M. del P., Fernández-Sogorb, A., & García-Fernández, J. M. (2019). *¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado?*
<https://doi.org/10.30552/ejpad.v7i1.91>

Imam, H., Chambel, M. J., Nauman, S., Yasin, H., Imam, H., Chambel, M. J., Nauman, S., & Yasin, H. (2022). El conflicto de estatus y la creatividad de equipo: Los roles de la despersonalización y la conciencia organizativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(2), 101-110. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a9>

Infografía: 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. (2023, octubre 9). Statista Daily Data.

<https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior>

Jiménez-Padilla, E. A., Ramírez-Orozco, M., Jiménez-Flores, J., Decat-Bergerot, C., Meneses-García, A., & Galindo-Vázquez, Ó. (2023). Validación del Inventario de Burnout de Maslach en personal mexicano de enfermería. *Psicología y Salud*, 33(2), Article 2. <https://doi.org/10.25009/pys.v33i2.2811>

Juárez-García, A., Merino-Soto, C., Fernández-Arata, M., Flores-Jiménez, C. A., Caraballo, M., Camacho-Cristiá, C., Juárez-García, A., Merino-Soto, C.,

- Fernández-Arata, M., Flores-Jiménez, C. A., Caraballo, M., & Camacho-Cristiá, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory—General Survey en docentes de tres países latinoamericanos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(1), 135-156. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.6621>
- Kwan Chung, C. K., Alegre Brítez, M. Á., Kwan Chung, C. K., & Alegre Brítez, M. Á. (2023). Finanzas personales y su relación con el estrés laboral. *Quipukamayoc*, 31(65), 99-107. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24989>
- Linares Parra, G. del V., & Guedez Salas, Y. S. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atencion Primaria*, 53(5), 102017. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- López, E. M. C. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.51597/rmicg.v1i1.55>
- Lutunske, T. C. S. (2020). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN ESCOLAR BÁSICA DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19. *La Saeta Universitaria Académica y de Investigación*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.56067/saetauniversitaria.v9i2.239>
- Martínez, M., Ortiz, R., Ríos, H., & Acosta, R. (2010). Análisis de las correlaciones en poblaciones cubanas de maíz. *Cultivos Tropicales*, 31(2), 00-00.
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [masterThesis,

Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo: Work stress, origin, consequences and how to combat it. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19.
- Osorio-Spuler, X., Illesca-Pretty, M., Gonzalez-Osorio, L., Masot, O., Fuentes-Pumarola, C., Reverté-Villarroya, S., Ortega, L., & Rascón-Hernán, C. (2023). Cansancio emocional en estudiantes de enfermería. Estudio multicéntrico. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 57, e20220319. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0319es>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., Koopmans, L., Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: El cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoatl, I. G., Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Román Quispe, M. A. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. *Repositorio Institucional - UMA*. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>

- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salinas, M. A. L., Gutierrez, P. B. C., & Gavilanes, K. A. M. (2023). Evaluación del desempeño laboral y su influencia en el clima organizacional de los supermercados del cantón Latacunga. *MQRInvestigar*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.736-764>
- Tueros Capurro, M. F. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC. *Repositorio Institucional - Ulima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>
- Ushca, D. M. D., Hermida, L. X. T., Flores, M. L. R., & Zamora, P. A. C. (2021). Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico: Docentes de la unidad educativa batzacón. *Polo del Conocimiento*, 6(8), Article 8. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8.2977>
- Vargas, E. T., Quiroz, N. M. F., Cevillano, M. C., & Chumbe, I. R. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), Article 10. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Velasquez Mendoza, V. S. (2022). Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021. *Repositorio Institucional - Ulima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16198>
- Zapata Huamaní, Z. A., Napán, A. C., Meza Rodríguez, R., Zapata Huamaní, Z. A., Napán, A. C., & Meza Rodríguez, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil.

Revista Científica de la UCSA, 10(2), 20-31.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>

APENDICE

Apéndice A. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de Familia Tacna 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023	Hipótesis General H1: El estrés laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023.	Variable 1 - Estrés laboral	- Cansancio emocional - Despersonalización - Baja realización personal
Problemas específicos 1. ¿De qué manera se relaciona el cansancio emocional con el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023? 2. ¿De qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023? 3. ¿De qué manera se relaciona la Baja realización personal con el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023?	Objetivos específico 1. Determinar la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023. 2. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023. 3. Determinar la relación entre la Baja realización personal y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023.	Hipótesis específicas 1. El cansancio emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023 2. Existe relación significativa y positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023. 3. Existe relación significativa y positiva entre la baja realización personal y el desempeño laboral en el personal de la comisaría PNP de familia Tacna 2023.	Variable 2 - Desempeño laboral	- Desempeño de la tarea - Desempeño contextual - Desempeño laboral contraproducente
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos

<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptiva-Relacional Diseño de investigación: No experimental Transversal</p>	<p>Población: La población objetiva de la comisaria PNP de la Familia Tacna es de 30 personas. Muestra: Se tomará en cuenta a toda la población objetiva.</p>	<p>Método: Descriptiva-Relacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Tratamiento estadístico: Comprobación de hipótesis</p>
---	---	---

Apéndice B. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem
V. 1. Estrés laboral	Rojas (2021) El estrés laboral es un tipo de estrés que surge como resultado del desequilibrio de las exigencias y presiones que se enfrentan a través de la coerción en el trabajo y las condiciones laborales inadecuadas, en donde los problemas escapan de las manos del colaborador.	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1,2,3
			Frustración	4
			Sobrecarga de trabajo	5
			Vacío emocional	6
		Despersonalización	Apatía	7,8
			Dureza	9
			Culpabilidad	10
		Baja realización personal	Estimulo	11,12
			Logros	13
			Control	14,15
			Influencia	16
		V. 2. Desempeño laboral	Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es la conducta del colaborador o el personal el cual es de vital importancia para el logro de objetivos.	Desempeño de la tarea
Bienestar de los empleados	2			
Prioridad	3			
Eficiencia	4			
Tiempo	5			
Desempeño contextual	Iniciativa			6
	Desafíos			7
	Conocimientos actualizados			8
	Competencias laborales			9
	Soluciones			10
	Responsabilidades			11
	Búsqueda de retos			12
	Participación			13
Desempeño laboral contraproducente	Quejas			14
	Agudización del conflicto			15
	Exceso de negatividad			16
	Negatividad con compañeros internos			17
	Negatividad con compañeros externos			18

Apéndice C. Instrumento 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir el estrés laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Raramente	Algunas veces	Regularmente	A menudo	Siempre

ESTRÉS LABORAL						
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Cansancio Emocional					
1	En el transcurso del día mis ánimos siguen elevados.					
2	Es grato compartir labores con mis compañeros.					
3	Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo.					
4	Me siento contento con mi trabajo.					
5	Es complicado que lleguen a los límites de mi paciencia					
6	Me siento satisfecho con mi labor realizada al final del día.					
	Dimensión 2: Despersonalización					
7	Trato a las personas considerando que ellos tienen sentimientos.					
8	Muestro interés cuando mi compañero está pasando por un mal momento.					
9	Entiendo que cada persona tiene un valor.					
10	Considero que hacer responsable de mis errores a otras personas no es ético.					
	Dimensión 3: Baja Realización Personal					
11	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
12	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros.					
13	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.					
15	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					
16	Creo que con mi desempeño laboral influyo positivamente a mis compañeros.					
17	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros de trabajo.					
18	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.					

Nota: adaptado del cuestionario de (Jiménez-Padilla et al., 2023) que cita al autor Maslach y Jackson (1997)

Apéndice D. Instrumento 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir el desempeño laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Raramente	Algunas veces	Regularmente	A menudo	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión 1: Desempeño de la tarea		1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades.					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
Dimensión 2: Desempeño contextual						
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
11	He asumido responsabilidades adicionales.					
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
Dimensión 3: Desempeño laboral contraproducente						
14	No le doy interés a asuntos poco importantes en el trabajo.					
15	Contribuyo a solucionar los problemas de mi trabajo.					
16	Me he centrado en los aspectos positivos del trabajo en lugar de en los aspectos negativos.					
17	Evito hablar con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	Considero no ético hablar sobre los aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a mi organización.					

Nota: adaptado del cuestionario de (Geraldo Campos, 2022) que cita al autor Ramos-Villagrasa et al., 2019.

Apéndice E. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Victor Bevil D. Manrique Tinco de profesión ING. Comercial, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40219361, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA TACNA 2023".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Marzo del 2024.


Número de DNI 40219361



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Victor Samuel D. Marquez Tiroso
- 1.2. Grado Académico: M.A.S.
- 1.3. Profesión: Ing. Edificación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Renato Jardel Pilco Condori
- 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29%				



III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 39%

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 01 de Marzo de 2024

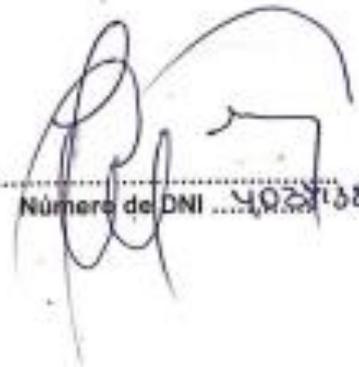
Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Adrian E. David Joyzles de profesión Ing. Comercial identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40377381 hago constar que evalué mediante Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA TACNA 2023."

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Marzo del 2024.


 Número de DNI ...40377381



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): *José González Adriano Córdova*
- 1.2 Grado Académico: *MBA*
- 1.3 Profesión: *Ing. Comercial*
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Bach. Renato Jardel Pilco Condori
- 1.8 Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						<i>29</i>



III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 01 de Marzo de 2024

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Manizel Drámbola Ayala, de profesión Ing. Industrial, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 29546996 hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA TACNA 2023".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Marzo del 2024.


Número de DNI 29546996



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Drámbub Ayala Manizel
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración
- 1.3. Profesión: Ingr. Industrial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Renato Jardel Pilco Condori
- 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL		27				



III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 01 de Marzo de 2024

Firma

Apéndice F. Lista de personal de la comisaria PNP de familia Tacna



NOMBRAMIENTO DE SERVICIOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP DE FAMILIA DEL DICIEMBRE 2023

CORREO ELECTRÓNICO: comsejeres@policia.gob.pe - **ALTERNATIVO:** comisariafamiliatacna@gmail.com
TELÉFONO: - **CELULAR:** (052) 412592 - 926875644

N°	GRADO PNP	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	HORARIO
<u>I.- COMANDO (PERMANENTE)</u>				
1	CAP	PNP Gaby LINARES VALENZUELA	COMISARIO	PERMANENTE
2	TNTE	PNP Ericka QUIROZ ARCE	JEFE ADMINISTRACION E INSTRUCCIÓN/GESTANT	08:00 A 17:00 HRS
3	ALFZ	PNP Karla R. VALLE RODRIGUEZ	JEFE INVESTIGACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN	08:00 A 17:00 HRS
4	ST2	PNP Alvaro GONZÁLEZ TALAVERA	OGAP	07:00 A 07:00 HRS.
<u>II.- PERSONAL PNP ADMINISTRATIVO (HORARIO ADMINISTRATIVO)</u>				
5	ST2	PNP Isabel BECERRA SALAS	INSTRUCCIÓN / CODIGO 1	08:00 A 17:00 HRS
6	ST3	PNP Nelly Yaneth CHAMBI QUISPE	ADMINISTRATIVO/GESTANTE	08:00 A 17:00 HRS
7	S3	PNP Delia CHAMBILLA CHAMBILLA	PERSONAL/ESTADISTICA	08:00 A 17:00 HRS
<u>III.- PERSONAL PNP SEGURIDAD DE INSTALACIONES (SERVICIO DE 07:00 A 07:00)</u>				
8	S3	PNP Joseph GUZMAN MENDIETA	VIGILANTE PUERTAS/OPERADOR	07:00 A 07:00 HRS.
<u>IV.- PERSONAL PNP SECCIÓN INVESTIGACIÓN (SERVICIO DE 07:00 A 07:00) (RETEN DE</u>				
9	S2	PNP Yuliana SERRANO OCHOA	INVESTIGADORA	07:00 A 07:00 HRS.
10	S3	PNP Gressly SARMIENTO MAMANI	INVESTIGADORA	07:00 A 07:00 HRS.
11	S2	PNP Wanda TACURI MUSAJA	INVESTIGADORA	07:00 A 18:00 HRS.
12	S2	PNP Luz MARCE TICONA	INVESTIGADORA	07:00 A 18:00 HRS.
<u>V.- PERSONAL PNP MEDIDAS DE PROTECCIÓN (SERVICIO DE 08:00 A 17:00)</u>				
13	S3	PNP Luis GUZMAN CARPIO	MEDIDAS DE PROTECCION	08:00 A 17:00 HRS
14	S2	PNP Ruben ANAHUA LANOJA	MEDIDAS DE PROTECCION / CODIGO 01	08:00 A 17:00 HRS
15	S3	PNP Lis OCAMA CHAMBI	MEDIDAS DE PROTECCION / LACTANTE	08:00 A 16:00 HRS
16	S3	PNP Brysan VILLANUEVA COLQUE	MEDIDAS DE PROTECCIÓN	08:00 A 17:00 HRS
<u>VI.- PERSONAL PNP PATRULLAJE MOTORIZADO (SERVICIO DE 07:00 A 07:00)</u>				
17	S3	PNP Jhonny MARCA MAMANI	CHOFER PL-15357	07:00 A 07:00 HRS.
18	S3	PNP Orlando NUÑEZ HERNANDEZ	NOTIFICADOR	08:00 A 17:00 HRS
<u>VII.- PERSONAL AUXILIAR Y CAS PNP</u>				
	AUX.	PNP Carlos ROSAS CASANOVA	LOGISTICO	08:00 A 17:00 HRS
	AUX.	PNP Nancy CONDORI PARI	MESA DE PARTES	08:00 A 17:00 HRS
<u>VIII. PERSONAL DE FRANCO</u>				
19	S1	PNP Gabriela HUERTA VELA ZCO	OGAP	
20	S2	PNP Jean Carlos HUERTA ROJAS	VIGILANTE DE PUERTA	
21	S2	PNP Edwin SALAZAR CHAMBILLA	INVESTIGADOR	
22	S3	PNP Haydy OBLITAS VELASCO	INVESTIGADOR	
23	S3	PNP David CASTILLO CLEMENTE	CHOFER	
24	S3	PNP Ronald SANGA MAMANI	OPERADOR	
<u>VIII.- DESCUENTO</u>				
25	S1	PNP Rosa RAMOS PAJARES	LIC. DE MAT. 15DIC2023 AL 24MAR2024	
26	S2	PNP Karol GONZALES MONTOYA	SERVICIO PLAYA SALVATAJE 14DIC23	
27	S2	PNP Midwar AGUILAR MAMANI	VACACIONES 01AL 31MAR2024	
28	S3	PNP Victor TABOADA CORDOYA	FALTO AL SERVICIO 05MAR2024	
29	S3	PNP Alex CENTENO VILCA	APOYO PAT. A PIE 10MAR2024	
30	S3	PNP Roberto TANANTA ARTEAGA	APOYO PAT. A PIE 17FEB2024	

TACNA, 29 DE DICIEMBRE DEL 2023