# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

# ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, 2023.

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ADELI SARUMI, ARQUEROS NAVARRO

JOSUE ISAAC, VILLACORTA ZUBIAUR

Pucallpa – Perú

2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS**

**"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las...12:00 m.....del día viernes 17 de enero del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro) y Dr. Frank Bollet Ramirez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Adeli Sarumi Arqueros Navarro y Josue Isaac Villacorta Zubiaur, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por mayoría.....

Siendo las...1:00 pm.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales ----------
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez ----------
Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez ----------
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ----------
Asesor

Bach. Adeli Sarumi Arqueros Navarro ----------
Tesista

Bach. Josue Isaac Villacorta Zubiaur ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0563-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, 2023 "

| | | |
|---|---|---|
| Autor(es) | : | ARQUEROS NAVARRO, ADELI SARUMI |
| | | VILLACORTA ZUBIAUR, JOSUE ISAAC |
| Facultad | : | CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES |
| Escuela | : | ADMINISTRACIÓN |
| Asesor(a) | : | Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER |

Presenta un porcentaje de similitud de 2%, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 16/10/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

## Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Adelí Sarumi Argueros Navarro

Autor de la tesis titulada : Estrés y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 07 / 2025

Email: 2san47adeli@gmail.com Firma: 

Teléfono: 981797024 DNI: 72158628

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

## Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Josue Isaac Villacorta Zubiaur

Autor de la tesis titulada : Estrés y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ TOTAL ☒

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 07 / 2025

Email: josevillaz2000@gmail.com Firma:

Teléfono: 916119992 DNI: 70123027

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, ya que sin su ayuda nada de mis logros hoy en día hubieran sido hechos realidad. A mis padres Isaac y Consuelo, a mis hermanas Rebeca y Raquel y mi querida abuelita Ruth, quienes fueron un pilar importante con sus consejos, consuelos, apoyo y ánimos en los momentos necesarios para crecer como persona y profesionalmente.

**Josue Isaac**

Quiero dedicar esta investigación a Dios por ser mi guía, a mis padres Alberto y Cemira, por estar presentes todo este tiempo, por apoyarme en cada etapa de mi vida, y a mi hermano Alberto por ser mi soporte emocional. Por ellos y por mí, deseo lograr mi desarrollo profesional.

**Adeli Sarumi**

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración, por albergarnos en este proceso de desarrollo profesional.

A nuestros docentes, personas de gran sabiduría que se esforzaron por transmitir sus conocimientos y experiencias en esta etapa universitaria.

A los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas, por su tiempo y apoyo en el llenado de nuestras encuestas, sin ello habría sido imposible terminar nuestra investigación.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar nuestra tesis, que pese a no ser un proceso corto o sencillo logramos culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA ..... vii

AGRADECIMIENTO ..... viii

RESUMEN ..... xv

ABSTRACT ..... xvi

INTRODUCCIÓN ..... xvii

CAPÍTULO I ..... 19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 19

1.1. Descripción del problema ..... 19

1.2. Formulación del problema ..... 21

1.2.1. Problema general ..... 21

1.2.2. Problemas específicos ..... 21

1.3. Objetivos ..... 22

1.3.1. Objetivo general ..... 22

1.3.2. Objetivos específicos ..... 22

1.4. Hipótesis ..... 22

1.4.1. Hipótesis General ..... 22

1.4.2. Hipótesis específicas ..... 22

1.5. Variables ..... 23

1.5.1. Variable 1: estrés laboral ..... 23

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral ..... 23

1.6. Operacionalización de variables ..... 23

1.7. Justificación ..... 24

1.7.1. Justificación teórica ..... 24

1.7.2. Justificación metodológica ..... 24

1.7.3. Justificación práctica ..... 24
CAPÍTULO II ..... 25
MARCO TEÓRICO ..... 25
2.1. Antecedentes del problema ..... 25
2.1.1. Antecedentes nacionales ..... 25
2.2. Bases teóricas ..... 26
2.2.1. Variable 1: estrés laboral ..... 26
2.2.1.1. Concepto de la variable estrés laboral ..... 26
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable estrés laboral ..... 26
2.2.1.3. Teorías de la variable estrés laboral ..... 27
2.2.2. Variable 2: desempeño laboral ..... 29
2.2.2.1. Concepto de la variable desempeño laboral ..... 29
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral ..... 30
2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral ..... 30
2.3. Definición de términos básicos ..... 33
2.3.1. Variable 1: estrés laboral ..... 33
2.3.2. Variable 2: desempeño laboral ..... 34
CAPÍTULO III ..... 36
MARCO METODOLÓGICO ..... 36
3.1. Método de investigación ..... 36
3.1.1. Tipo de investigación ..... 36
3.1.2. Nivel de investigación ..... 36
3.1.3. Diseño de investigación ..... 36
3.2. Población y muestra ..... 37
3.2.1. Población ..... 37

3.2.2. Muestra ..... 37
3.3. Instrumento de recolección de datos ..... 38
3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos ..... 38
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos ..... 38
3.4. Procedimiento de recolección de datos ..... 39
3.5. Tratamiento de los datos ..... 39
3.5.1. Procesamiento de datos ..... 39
3.5.2. Presentación de datos ..... 39
3.5.3. Análisis de datos ..... 39
CAPÍTULO IV ..... 42
RESULTADOS ..... 42
4.1. Presentación de resultados ..... 42
4.1.1. Variable 1: Estrés laboral ..... 42
4.1.2. Variable 2: Desempeño laboral ..... 45
4.2. Prueba de hipótesis ..... 46
4.2.1. Hipótesis general ..... 46
4.2.2. Hipótesis específicas ..... 47
4.3. Discusión de resultados ..... 49
CONCLUSIONES ..... 52
SUGERENCIAS ..... 54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 56
ANEXOS ..... 63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables ..... 23

Tabla 2: Confiabilidad de la variable estrés laboral ..... 38

Tabla 3: Confiabilidad de la variable desempeño laboral ..... 38

Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables ..... 39

Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman..... 41

Tabla 6: Niveles de la variable estrés laboral ..... 42

Tabla 7: Niveles de la dimensión agotamiento emocional ..... 43

Tabla 8: Niveles de la dimensión realización personal ..... 43

Tabla 9: Niveles de la dimensión despersonalización ..... 44

Tabla 10: Niveles de la variable desempeño laboral ..... 45

Tabla 11: Relación entre estrés y desempeño laboral..... 46

Tabla 12: Relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral..... 47

Tabla 13: Relación entre realización personal y desempeño laboral ..... 48

Tabla 14: Relación entre despersonalización y desempeño laboral ..... 48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación..... 37

Figura 2: Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral ..... 42

Figura 3: Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional ..... 43

Figura 4: Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal ..... 44

Figura 5: Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización ..... 45

Figura 6: Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral ..... 46

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia ..... 64

Anexo 2: Cuestionario sobre Estrés Laboral..... 66

Anexo 3: Cuestionario sobre Desempeño Laboral ..... 68

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Es una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental transeccional correlacional. El estudio cuenta con un muestreo no probabilístico de tipo censal, conformada por los 22 trabajadores. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta. Los resultados muestran la existencia de una relación positiva media (0.337) y no significativa (0.062>0.05) en la escala de valoración y significancia del coeficiente estadístico Rho de Spearman. Esto indica que la dirección regional no está gestionando adecuadamente los estados de agotamiento emocional, de realización personal y de despersonalización, por eso no logra una relación positiva más alta y significativa del estrés con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** agotamiento emocional, realización personal, despersonalización

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between stress and work performance of the workers of the Regional Office of Energy and Mines of the Regional Government of Ucayali, 2023. It is a research of applied type, descriptive level, with a non-experimental transectional correlational design. The research has a non-probabilistic sampling of census type, conformed by 22 workers. The data were collected by means of the survey technique. The results show the existence of a positive median (0.337) and non-significant (0.062>0.05) relationship on the rating scale and significance of Spearman's Rho statistical coefficient. This indicates that the regional management is not adequately managing the states of emotional exhaustion, self-fulfillment and depersonalization, thus failing to achieve a higher and significant positive relationship of stress with work performance.


**Key words**: emotional exhaustion, self-fulfillment, depersonalization

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la gran mayoría de la población considera que la salud mental es tan importante como la salud física; sin embargo, pocos países lo tratan por igual, queda demostrado que gestionar el estrés en el centro de trabajo genera beneficios, tales como el mantenimiento de un ambiente positivo, aumento de la productividad, mayor compromiso de los trabajadores, disminución de la rotación del personal y reducción del absentismo. Realidad que está lejos del alcance de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali. Ya que los trabajadores se sienten agotados, cansados y frustrados en sus labores diarias; otros consideran que su trabajo no les ayuda a superarse, ni a crecer personal y profesionalmente, no reciben capacitación. Finalmente señalan que no comparten buena información, ni buena comunicación, no hay buenas relaciones ni cooperación mutua entre compañeros, lo que les genera altos niveles de estrés y problemas en su desempeño laboral.

El buen desempeño laboral, permite que el trabajador lleve a cabo sus funciones con responsabilidad, y contribuye a logro de los resultados de la organización. Sin embargo, esto no sucede en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, ya que los trabajadores no están satisfechos con su desempeño. Si bien es cierto, cumplen con sus objetivos, muestran iniciativa y se adaptan al cambio con facilidad, pero consideran que tienen un bajo nivel de responsabilidad y autonomía, no trabaja en equipo, no están comprometidos con los objetivos de la dirección, lo que afecta tanto a la dirección regional como a los trabajadores. De lo expuesto, la investigación se desarrolló tomando en consideración la siguiente estructura:

En el primer capítulo, se presenta la descripción y formulación del problema, seguido de los objetivos, hipótesis y variables, junto con su operacionalización, y se justifica teórica, metodológica y prácticamente.

En el segundo capítulo, se expone el marco teórico, estructurado a partir de antecedentes considerados en diversos contextos, junto con las bases teóricas que

conceptualizan las variables, dimensiones y teorías correspondientes, seguido de la definición de términos clave.

En el tercer capítulo, se detalla el marco metodológico, especificando el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, además de la técnica para elaborar instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad de estos, y los procedimientos para recolectar, procesar, presentar y analizar los datos.

En el cuarto capítulo se presentan resultados descriptivos mediante tablas y figuras por variable, se realizan pruebas de hipótesis y se discuten los hallazgos.

Finalmente, se incluyen conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción del problema

Según datos de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), en 2019 el estrés laboral fue el causante del 30% de las bajas laborales en España. El 40% de los trabajadores y más de la mitad de los autónomos declararon estar estresados, lo que provocó que fueran un 60% menos eficientes en el trabajo (como se cita en Martínez, 2020).

En Colombia, según Gutiérrez, dos de cada tres trabajadores en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país estuvieron expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocuparon los dos primeros lugares. A estos se suman factores externos al lugar de trabajo, como el tiempo de desplazamiento y el hecho de que el lugar de trabajo esté situado en una zona violenta. Entre un 20% y un 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés (como se cita en Bruges et al., 2020).

Con respecto a Perú, Sánchez et al. indicaron que, para entender la realidad del estrés laboral en el país, se realizó un estudio con 4,000 colaboradores, en el que se encontró que el 78% manifestó haber experimentado estrés laboral. Este estrés está relacionado con la sobrecarga de trabajo, las responsabilidades laborales y las reuniones. Además, las personas entre 25 y 45 años son más propensas a padecer este problema, siendo las mujeres particularmente susceptibles (como se cita en Mamani, 2022).

Algo similar ocurre en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali. En un sondeo rápido, el 50% de los trabajadores manifiesta sentirse agotado, cansado y frustrado en sus labores diarias; el 90% considera que su trabajo no les ayuda a superarse ni a crecer personal y profesionalmente, además de que no reciben capacitación. Otro 70% indica que no se comparte buena información,

comunicación, relaciones ni cooperación mutua entre compañeros, lo que genera altos niveles de estrés y problemas en su desempeño laboral.

En los ultimos tiempos el desempeño de los trabajadores se ha visto bastante disminuido, muestra de ello la productividad de los países del sur de Europa ha mostrado algunas debilidades en comparación con los países del centro y norte de Europa. Siendo 100 el promedio de la UE-28, Portugal y Grecia obtienen puntuaciones de 68,3 y 67,2, respectivamente, mientras que Italia (101,5) y España (98,7) se encuentran cerca del promedio. Sin embargo, de acuerdo con datos de Eurostat, estos países están lejos de las puntuaciones de sus socios del norte, como Bélgica (136,6), los Países Bajos (129,4), Francia (124,6) y Alemania (123,0). Un informe del McKinsey Global Institute, que asigna 100 puntos al nivel actual de productividad laboral de EE. UU., otorga 84 puntos al norte de Europa y 73 puntos a los países del sur de Europa (como se cita en Vallejo & Giachi, 2020).

Según encuestas de ManpowerGroup, cuatro de cada diez empresas en Latinoamérica tienen dificultades para encontrar trabajadores con las destrezas adecuadas. Argentina es el país más afectado, con un 59% de las empresas luchando por contratar personal con las habilidades correctas; en Colombia, ese porcentaje es del 50%, y en Perú, del 49%. Invertir en el desarrollo de habilidades también podría ayudar a reducir la desigualdad, ya que las diferencias en productividad están estrechamente relacionadas con la disparidad de los salarios (como se cita en Álvarez & Delgado, 2022).

De acuerdo con la Cámara de Comercio de Lima, el 80% de las instituciones públicas presentan un desempeño deficiente; entre ellas, el Congreso muestra los resultados más bajos, seguido por los ministerios de Salud y Educación. Las instituciones con mayor desempeño fueron el Ministerio de Agricultura, el Banco Central de Reserva y el Ministerio de Economía y Finanzas. Estos resultados se deben al deficiente clima organizacional que experimentan los colaboradores, quienes no cuentan con los materiales ni las herramientas necesarias para cumplir las metas y ser

productivos. Esta situación genera que la población perciba el bajo rendimiento de las instituciones, lo que a su vez aumenta la desconfianza hacia ellas (como se cita en Pinedo & Delgado, 2020).

En esa misma línea, los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali no están satisfechos con su desempeño laboral. Aunque cumplen con sus objetivos, muestran iniciativa y se adaptan al cambio con facilidad, un 10% considera que tiene un bajo nivel de responsabilidad y autonomía, y un 20% afirma que no trabaja en equipo. Como resultado, no están comprometidos con los objetivos de la dirección, lo que afecta tanto a la dirección regional como a los trabajadores. De continuar estos inconvenientes, los trabajadores y la Dirección Regional, serán los directamente perjudicados, ya que no podrán cumplir a cabalidad sus funciones para lo cual fue creado, por ello se hace de imperiosa necesidad que la Dirección Regional, tome en cuenta esta problemática, y diseñe e implemente un programa de intervención para mejorar el estrés de los trabajadores, consiguientemente su desempeño.

## 1.2. Formulación del problema

### *1.2.1. Problema general*

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?

### *1.2.2. Problemas específicos*

a) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?

b) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?

c) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?

## 1.3. Objetivos

### *1.3.1. Objetivo general*

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

### *1.3.2. Objetivos específicos*

a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

b) Evaluar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

c) Calificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

## 1.4. Hipótesis

### *1.4.1. Hipótesis General*

La relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

### *1.4.2. Hipótesis específicas*

a) La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

b) La relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

c) La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

## 1.5. Variables

### *1.5.1. Variable 1: estrés laboral*

### *1.5.2. Variable 2: desempeño laboral*

## 1.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1:**

*Operacionalización de las variables*

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|
| Estrés | Agotamiento emocional | Cansancio emocional<br>Frustración por el trabajo<br>Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo |
| | Realización personal | Cansancio al trabajar en contacto con las personas<br>Desarrollo personal<br>Desempeño |
| | Despersonalización | Capacitación<br>Innovación<br>Nivel de información |
| | Calidad de trabajo | Relaciones interpersonales<br>Canales de comunicación<br>Nivel cooperativo<br>Cumplimiento de objetivos |
| Desempeño laboral | Responsabilidad laboral | Nivel de iniciativas<br>Nivel de desempeño<br>Adaptación del cambio<br>Trasmisión de la información<br>Nivel de autonomía |
| | Trabajo en equipo | Nivel de afrontamiento<br>Nivel de responsabilidad<br>Orientación al logro |
| | Compromiso institucional | Trabajo en equipo<br>Nivel de comprensión<br>Respeto hacia los demás |

*Nota*. Matriz de consistencia

## 1.7. Justificación

### *1.7.1. Justificación teórica*

Desde el aspecto teórico, la importancia de la investigación radicó en proporcionar a la comunidad académica e investigadora teorías relevantes sobre el estrés y el desempeño laboral. Esto es particularmente relevante dado que las organizaciones públicas del país, en sus diferentes niveles, están mostrando altos niveles de estrés y bajos niveles de desempeño laboral. Esto sugiere que los tomadores de decisiones en estas organizaciones pueden no estar considerando o podrían desconocer la aplicación de dichas teorías.

### *1.7.2. Justificación metodológica*

Desde el aspecto metodológico, la importancia de la investigación radicó en la entrega de dos instrumentos evaluados con el coeficiente Alfa de Cronbach, sobre estrés y desempeño laboral. Estos instrumentos pueden ser utilizados por investigadores que deseen evaluar estas variables en estudios futuros.

### *1.7.3. Justificación práctica*

Desde el aspecto práctico, la importancia de la investigación radicó en la entrega de resultados sobre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali. Estos resultados tienen el propósito de contribuir a la mejora de los problemas que están afectando directamente a los trabajadores.

# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes del problema

### *2.1.1. Antecedentes nacionales*

Ccoscco (2020), en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada, Lima-2020”, concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en las enfermeras de una clínica privada en Lima. Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, el valor de p es 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es -0.747, lo que indica una correlación negativa moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se encontró que la dimensión de agotamiento emocional está en un nivel medio en las enfermeras, lo que contribuye a un desempeño laboral también afectado.

En la tesis “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021”, realizada por Felipa (2021), concluyó que el 45% de los trabajadores encuestados manifiesta que su nivel de estrés es medio, el 29% manifiesta que es bajo y el 26% manifiesta que es alto.

Pereyra y Benabente (2021), en el estudio titulado “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro-Ica 2021”, llegaron a la conclusión, del personal de enfermería encuestado, el 44.7% considera que el desempeño laboral es de nivel medio, el 38.3% lo considera de nivel alto y el 17% lo considera de nivel bajo.

Enríquez y Miranda (2021), en la investigación titulada “Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del COVID-19, Trujillo 2021”, concluyeron que existe una correlación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral; es decir, a medida que el estrés se incrementa, el desempeño laboral disminuye. La correlación de Pearson mostró una relación inversa y alta ($R = -0.841$), y la significación estadística fue elevada, con un valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Vergara (2023), en la investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Trujillo, 2023”, concluyó que entre la dimensión realización personal y la variable de desempeño laboral existe una relación directa y significativa, ya que el resultado de la correlación fue significativo al nivel de 0,05 (p = 0,011). Además, se encontró que la realización personal y el desempeño de los docentes tienen una correlación positiva muy fuerte, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,858.

Goicochea (2023), en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023”, concluyó que la despersonalización y el desempeño laboral no están significativamente relacionados, con un coeficiente de correlación Rho = -0.101 (correlación negativa muy baja) y un valor de p = 0.487, que es mayor que el nivel de significancia de p = 0.05.

## 2.2. Bases teóricas

### *2.2.1. Variable 1: estrés laboral*

#### 2.2.1.1. Concepto de la variable estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud definió el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación (como se cita en Velásquez, 2022).

#### 2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable estrés laboral

Agotamiento emocional

Según Melgosa, el agotamiento emocional se describe como la fatiga o falta de energía, acompañada de la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Este estado puede ir acompañado de sentimientos de frustración y tensión, especialmente cuando ya no se tiene motivación para seguir enfrentando el trabajo (como se cita en Castro & Manrique, 2023).

Realización personal

Ortiz señala que la realización personal se centra en el fortalecimiento emocional de cada individuo, lo cual influye en su participación en la sociedad y puede incluso convertirlo en un líder reconocido por su interacción con los demás. En el ámbito profesional, implica encontrar satisfacción en la actividad desarrollada según la profesión, logrando sentirse plenamente realizado al satisfacer las demandas y aspiraciones individuales o comunitarias a través del trabajo. Esto significa trabajar con entusiasmo, deseando hacer más y buscando la perfección en la labor (como se cita en Juárez, 2023).

Despersonalización

De acuerdo con Ccapa (2022), la despersonalización se manifiesta a través de actitudes negativas, como la insensibilidad o el cinismo entre los trabajadores. Esto conlleva al distanciamiento y se refleja en comportamientos como la ironía, la irritabilidad y la culpabilidad por sus frustraciones.

#### 2.2.1.3. Teorías de la variable estrés laboral

Teoría transaccional del estrés

Para Lazarus y Folkman, la teoría transaccional se basa en la evaluación cognitiva constante del estrés, en la cual se analiza la reacción de las personas frente a su entorno, es decir, cómo los seres humanos evalúan las situaciones que afectan su estabilidad. Existen tres tipos de evaluación. En primer lugar, la evaluación primaria, que se enfoca en la situación y en cada decisión o encuentro ante una demanda interna o externa, dando lugar a cuatro formas de evaluación: amenaza, desafío, daño/pérdida y beneficio. En segundo lugar, la evaluación secundaria, en la que se analizan los recursos propios para afrontar la situación. Finalmente, la reevaluación involucra la retroalimentación, lo que permite hacer correcciones a las valoraciones iniciales (como se cita en Rosado & Flores, 2023).

Teoría del estrés de Selye

Selye expone que el estrés es una respuesta biológica del ser humano, la cual puede ser medida e implica un nivel de secreción hormonal. El autor manifiesta que, en la mayoría de los casos, el ser humano puede responder a los estímulos del entorno; sin embargo, cuando es incapaz de adaptarse a estos, el estrés aparece. Además, señala que el estrés negativo surge cuando se supera el umbral óptimo de adaptación. La teoría plantea factores influyentes como los físicos, psicológicos, biológicos, la calidad de vida, la alimentación, el desarrollo emocional o psicoafectivo, el entorno ambiental y laboral, así como el estilo de vida del individuo. Para Selye, existen varios tipos de estrés: el estrés local, que se manifiesta en una parte específica del cuerpo; y el síndrome de adaptación, que consiste en la aparición de una respuesta defensiva ante la adaptación (como se cita en Aranda et al., 2020).

Teoría de los sucesos vitales de Holmes

Holmes manifiesta que esta teoría asume que el estrés se centra en los estímulos que se presentan ante el sujeto y que, al mismo tiempo, generan un conjunto de síntomas. Estos estímulos son los responsables de la aparición de síntomas en el individuo, y la teoría se denomina la teoría de los estímulos. Se sostiene que existen eventos emocionalmente intensos, como el enamoramiento, el matrimonio, la paternidad o la muerte de un ser querido, que son fuentes de estrés. Esto significa que las circunstancias asociadas a experiencias interpersonales, en particular aquellas relacionadas con la presencia o ausencia de personas importantes en la vida de un individuo, pueden generar estrés. De este modo, no solo los eventos catastróficos, sino también aquellos prósperos o gratificantes, pueden causar estrés en los seres humanos. Esta teoría se conoce como la teoría psicosocial del estrés (como se cita en Linares, 2021).

Teoría de las demandas y recursos laborales (DRL)

Demerouti y Bakker indican que esta teoría se fundamenta en que los oficios con niveles superiores de exigencia y menor control presentan un mayor riesgo de

generar estrés laboral. Las demandas laborales requieren un sacrificio y están relacionadas con aspectos fisiológicos y psicológicos, los cuales pueden considerarse factores estresores. Por el contrario, los recursos laborales, que tienen un efecto amortiguador, favorecen la motivación del empleado tanto en el ámbito intrínseco, fortaleciendo su formación y crecimiento, como en el ámbito extrínseco, proporcionando herramientas que ayudan al profesional en la realización de sus actividades. Esta teoría predice que los cargos con mayores demandas y menor control están sujetos a una mayor incidencia de estrés laboral (como se cita en Díaz, 2020).

Teoría biológica

Esta teoría gira en torno a lo planteado por el fisiólogo Walter Cannon, quien se refiere al estrés como una reacción fisiológica provocada por situaciones percibidas como adversas o amenazantes. Estas situaciones actúan como estímulos o estresores que pueden ocasionar cambios en un organismo, principalmente enfermedades que, en su mayoría, afectan al aparato digestivo o al sistema nervioso. No son los estímulos en sí los que generan daños a la salud de la persona, sino las reacciones que esta presenta ante ellos. Lo expuesto contribuye a corroborar el impacto considerable que tienen las emociones negativas en el bienestar de las personas (como se cita en Veliz, 2021).

### *2.2.2. Variable 2: desempeño laboral*

#### 2.2.2.1. Concepto de la variable desempeño laboral

Para Lipa, el desempeño laboral es la competencia de desarrollo con la que una persona cuenta de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado, evidenciando de esta manera su capacidad para el trabajo que realiza (como se cita en Olivera-Garay et al., 2021).

#### 2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Calidad de trabajo

Freeman y Gilbert señalan que la calidad del trabajo se atribuye a un procedimiento longitudinal y dinámico en el tiempo, mediante el cual una persona utiliza los conocimientos, habilidades y buen juicio relacionados con la profesión (como se cita en Zamora, 2022).

Responsabilidad laboral

Según Gavino (2023), la responsabilidad social se refiere a aquellas actividades que el empleador espera que el trabajador lleve a cabo dentro de su jornada laboral y para las cuales fue contratado. Estas actividades deben ser definidas como parte del análisis del puesto de trabajo.

Trabajo en equipo

De acuerdo con Jaramillo-Valencia y Quintero-Arrubla (2021), el trabajo en equipo se caracteriza por ser una actividad en la que un grupo de personas lleva a cabo una serie de tareas con el objetivo de alcanzar un fin común.

Compromiso institucional

Según Barreiro et al., el compromiso organizacional tiende a estar representado por el nivel de participación e identificación del trabajador con la organización, considerando sus necesidades, autonomía, autorrespeto, prestigio y autoimagen. Así mismo, se percibe como una visión psicológica que los colaboradores tienen, reflejada en el apego que demuestran a través de su trabajo (como se cita en Paredes, 2023).

#### 2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral

Teoría de la equidad

Para Klingner y Nabaldian, el desempeño laboral está asociado con la percepción que tiene el trabajador acerca del trato que recibe. En consecuencia, estas apreciaciones resultan en lealtad, expresiones de buena voluntad y una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Muchas veces, esta impresión ha estado más

vinculada a un estado mental que a una percepción basada en hechos. No obstante, esto significa que la imparcialidad y el buen trato son elementos fundamentales. También influye la buena comunicación entre todos los niveles organizacionales (como se cita en Escobedo & Quiñones, 2020).

Escobedo y Quiñones (2020) mencionan que la equidad está constituida por dos aspectos: el desempeño y la equiparación con otros. En el primer caso, se refiere a la comparación entre su aporte o desempeño laboral y la retribución que recibe en relación con otras personas. En el segundo caso, se trata de la comparación subjetiva de uno respecto a su par. Por lo tanto, se concluye que la teoría de la equidad se basa en el equilibrio entre el tipo de trato que reciben los colaboradores y su desempeño, es decir, en la vinculación existente entre el esfuerzo y la recompensa. Así, dependerá del tipo de trato, ya sea justo o injusto, que reciba el colaborador para que se sienta motivado y tenga un determinado desempeño.

Teoría de las expectativas

De acuerdo con Trelles-Vicuña y Galindo-Mora (2020), la teoría de las expectativas surge de la idea de que cada persona encuentra estimulación en diversos factores y no todos responden de igual manera, debido a que cada individuo tiene su propia apreciación de la organización a la que pertenece, lo que determina su nivel de motivación. Esto significa que quienes tengan la oportunidad de recibir una recompensa que cumpla sus expectativas se encontrarán especialmente motivados.

Teoría de motivación-higiene

Herzberg, en su teoría, enfatiza los factores asociados con que el trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho en su lugar de trabajo. Esta teoría, conocida como la teoría de la motivación-higiene, determina que el desempeño del trabajador está relacionado con la satisfacción que experimenta en su centro de labores. La teoría establece que la motivación es el factor que impulsa y compromete al trabajador a tener un buen rendimiento laboral, lo cual dependerá de cuán satisfecho o insatisfecho se sienta. Herzberg determinó que los factores que influyen en los trabajadores son los de

higiene y motivación. Así, el trabajador encuentra mayor satisfacción cuando su entorno laboral es favorable y le permite ascender de puesto, autorrealizarse y recibir reconocimiento por su esfuerzo (como se cita en Nicolas, 2022).

La Teoría de Klingner y Nabaldian

Gutiérrez (2022) indica que esta teoría hace referencia a la importancia del trato que percibe o interpreta el trabajador y la interacción que tiene con su desempeño laboral. Estas consideraciones pueden fomentar la lealtad, incrementar la eficacia y mejorar la buena voluntad del trabajador hacia su labor en la empresa. Normalmente, estas interpretaciones se han vinculado a estados psicológicos; por lo tanto, la equidad y un trato adecuado pueden ser elementos relevantes, al igual que una comunicación correcta en la organización, sin distinción de la jerarquía laboral. Hablar de equidad es también considerar dos aspectos importantes, los cuales son:

a. El aporte que realiza el colaborador para un mayor desempeño laboral y la retribución que recibe por ello.
b. La equiparación con otros: es la diferenciación del trabajador y sus compañeros, dada de manera subjetiva.

Teoría de la Fijación de Metas

Edward Locke menciona que una meta u objetivo se caracteriza por ser lo suficientemente interesante para el individuo. Esto significa que, para poder lograrlo, se necesitarán las capacidades específicas del individuo o colaborador responsable de ejecutarlo. Asimismo, la meta debe ser relevante para el desarrollo organizacional del individuo y generar valor para la compañía. Las utilidades de estas metas están ligadas a lo específicas, desafiantes y difíciles que sean. Por ello, las organizaciones tienen un papel clave e importante en generar metas y objetivos que cumplan con todas estas características, asegurando que el desempeño del empleado sea maximizado y orientado al logro completo de la meta o metas asignadas (como se cita en Arana & Ocampo, 2022).

## 2.3. Definición de términos básicos

### *2.3.1. Variable 1: estrés laboral*

Canales de comunicación

De acuerdo con Prietto y Revilla (2024), los canales de comunicación son los caminos o medios que utilizamos para transmitir un mensaje entre dos o más personas. Estos canales pueden ser físicos, como cartas o memorandos, o virtuales, como correos electrónicos o mediante alguna red social. Los diferentes canales de comunicación son fundamentales para una correcta comunicación, ya sea personal, empresarial o gubernamental.

Cansancio emocional

Ramos et al. definen el cansancio emocional como la respuesta más destacada a los estímulos estresantes del ambiente, además de la respuesta básica al estrés, que muestra una correlación positiva esperada con las demandas excesivas, como un modo de enfrentar la sobrecarga (como se cita en Mora, 2022).

Capacitación

Jaureguiberry menciona que la capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo (como se cita en Valencia & Carmenates, 2022).

Desarrollo personal

De acuerdo a Chaux y Ruiz, el desarrollo personal enfatiza el proceso de guiar a los seres humanos para que se conviertan en seres humanos y para maximizar su potencial en el proceso de cambios biológicos, cognitivos, emocionales, conductuales y sociales que ocurren continuamente a lo largo de sus vidas. Este proceso permite a las personas no solo conocerse a sí mismas y a los demás, sino también conectarse con el mundo natural y social de una manera más inclusiva (como se cita en Espinoza & Huaricancha, 2022).

Relaciones interpersonales

Ustua menciona que las relaciones interpersonales son las capacidades que se poseen para desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y que deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar, social y laboral (como se cita en Chenche et al., 2023).

### *2.3.2. Variable 2: desempeño laboral*

Asertividad

Para Rodríguez et al., la asertividad es definida como aquella habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás (como se cita en Armas et al., 2023).

Cumplimiento de objetivos

Condorhuamán y Quiñones (2020) comentan que el cumplimiento de objetivos es la meta a la que aspira el personal, con el fin de alcanzar un desarrollo profesional y personal, y generar un mayor beneficio tanto para su área como para la empresa.

Eficacia en el trabajo

Cruz indica que la eficacia laboral es la capacidad de respuesta que tiene el equipo de trabajo para cumplir con las actividades asignadas y las funciones en los diferentes procesos. Nos permite medir el desempeño esperado frente al desempeño realizado en términos de beneficios y utilidades (como se cita en Tejada, 2024).

Manejo de conflictos

Según Melo (2020), la resolución de conflictos es un tema importante para todas las organizaciones, ya que la metodología que se utilice o el manejo que se le dé puede ser crucial para determinar su futuro. Por más grandes o pequeñas que sean las dificultades, siempre generarán algún cambio dentro de la compañía. El diálogo será siempre el principio vital para la resolución de cualquier diferencia que pueda existir; será la mejor y, tal vez, la única manera de construir un escenario óptimo para un trabajo

decente, basado en la normativa vigente y en el respeto de los derechos tanto de los trabajadores como de los empleadores.

Nivel de compromiso

Navarro (2023) señala que el nivel de compromiso es el comportamiento profesional en el que el empleado siente las metas de la organización como si fueran propias. De esta manera, el trabajador comienza a sentirse parte de la ejecución de acciones comunes para alcanzar los objetivos, demostrando su compromiso hacia la organización tanto en lo personal como en lo laboral.

# CAPÍTULO III

# MARCO METODOLÓGICO

## 3.1. Método de investigación

### *3.1.1. Tipo de investigación*

La investigación que se llevó a cabo es de tipo aplicada.De acuerdo con Giroux y Tremblay, la investigación aplicada tiene la finalidad de generar conocimiento mediante la interacción directa con la sociedad, lo que influye en la vida de las personas, así como en hechos o fenómenos sociales, educativos, entre otros. Por tanto, lo característico de la investigación aplicada es estudiar problemas concretos con el fin de proponer un 'plan de acción' que permita decidir o intervenir eficazmente en una situación dada (como se cita en Artavia-Aguilar & Campos-Hernández, 2020).

### *3.1.2. Nivel de investigación*

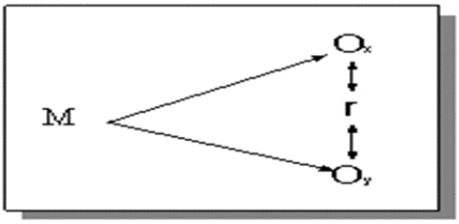
La investigación es de nivel descriptivo. De acuerdo con Martínez, Carlos Sabino define la investigación descriptiva como el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (como se cita en Guevara et al., 2020).

### *3.1.3. Diseño de investigación*

La investigación tiene un diseño no experimental de tipo transeccional correlacional. Carrillo-Carreño y Bolívar-León (2023) mencionan que la investigación no experimental es aquella en la que el investigador no manipula deliberadamente las variables. Por lo tanto, en este tipo de investigaciones no se manipulan intencionalmente las variables; los fenómenos son observados tal como se comportan en su entorno natural. Además, se denomina de tipo transeccional correlacional porque la recolección de datos se realiza en un solo periodo o momento, con el objetivo de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo determinado.

**Figura 1:**

*Esquema de la investigación*




*Nota:* De “Relación de la paralización de obras públicas y la crisis política”, por Marín et. al, 2020, *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación,7* (1), p. 5 (https://doi.org/10.26495/icti.v7i1.1354).

Donde:

M: Muestra, trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali.

OX: Variable 1: estrés laboral

OY: Variable 2: desempeño laboral

r: relación entre variables

## 3.2. Población y muestra

### *3.2.1. Población*

La población para evaluar las dos variables estuvo conformada por el 100% de los trabajadores que pertenecen a la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, los cuales fueron 22.

### *3.2.2. Muestra*

El estudio empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal. De acuerdo con Hayes, el muestreo censal se utiliza cuando la muestra es toda la población. Este tipo de método se emplea cuando es necesario y posible conocer las opiniones de todos los miembros de la población, ya que el acceso a los sujetos es factible (como se cita en Mendoza, 2022). En el caso del presente estudio, la muestra estuvo conformada por los 22 trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali.

## 3.3. Instrumento de recolección de datos

### *3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos*

La técnica seleccionada para la elaboración de los instrumentos de recolección de datos fue un cuestionario de preguntas cerradas. De acuerdo con Holguín y Ronquillo (2023), este tipo de cuestionarios consiste en un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una planificación determinada y las variables del estudio, con el fin de que sus respuestas proporcionen toda la información necesaria.

### *3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos*

**Tabla 2:**

*Confiabilidad de la variable estrés*

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| ,637 | 20 |

El valor alfa de Cronbach de la variable Estrés, es 0.637, obteniendo un nivel de fiabilidad de “Bueno” resultado obtenido a través de la aplicación del cuestionario a los 22 trabajadores que pertenecen a la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, mediante el Programa Estadístico SPSSv27.

**Tabla 3:**

*Confiabilidad de la variable desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| ,943 | 20 |

El valor alfa de Cronbach de la variable Desempeño Laboral, es 0.943, obteniendo un nivel de fiabilidad de “Excelente” resultado obtenido a través de la aplicación del cuestionario a los 22 trabajadores que pertenecen a la Dirección Regional

de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, mediante el Programa Estadístico SPSSv27.

## 3.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta. Gonzales indica que la encuesta es un instrumento de evaluación, un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, ya sea para presentarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla (como se cita en Alagón, 2020).

## 3.5. Tratamiento de los datos

### *3.5.1. Procesamiento de datos*

Los datos recopilados fueron procesados automáticamente en Excel, donde se generó una base de datos organizada por dimensiones, ítems y opciones de respuesta. Posteriormente, los resultados fueron analizados utilizando el programa SPSSv27.

### *3.5.2. Presentación de datos*

Los datos son presentados en tablas de frecuencias y gráficos creados en Excel, los cuales ilustran los niveles de las variables y dimensiones. Adicionalmente, se incluyen tablas generadas en SPSSv27 que revelan las relaciones entre las variables y dimensiones.

### *3.5.3. Análisis de datos*

El análisis de los datos recolectados se realizó en base a la Escala de Clima Organizacional EDCO. Según Ramos, la Escala de Clima Organizacional (EDCO) es una herramienta de evaluación diseñada para medir las percepciones de los empleados sobre diferentes dimensiones del clima organizacional. Esta escala incluye preguntas cerradas que abordan áreas como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, el reconocimiento y la valoración, el ambiente laboral, los recursos y el apoyo, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal. El uso del EDCO

permite obtener una visión integral del clima organizacional y facilita la identificación de áreas de mejora (como se cita en Mortigo et al., 2024).

De acuerdo con Gonzales, la escala EDCO consta de 40 ítems con una escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca). Posee tres intervalos de igual tamaño que dividen la diferencia entre los puntajes en tres niveles: bajo (20 a 46 puntos), medio (47 a 73 puntos) y alto (74 a 100 puntos) (como se cita en Guevara, 2020).

**Tabla 4:**

*Prueba de normalidad de las variables*

**Pruebas de normalidad**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés Laboral | ,111 | 22 | ,200* | ,959 | 22 | ,475 |
| Desempeño Laboral | ,194 | 22 | ,031 | ,904 | 22 | ,036 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que la presente investigación cuenta con una muestra de 22 personas <50, se usó al estadístico de Shapiro-Wilk como base y a partir de ello se analizó el nivel de significancia.

Con respecto a la variable estrés laboral, su nivel de significancia (0.475) es mayor que 0.05, por lo que su distribución sigue el supuesto de normalidad; por otro lado, con respecto a la variable desempeño laboral, su nivel de significancia (0.036) es menor que 0.05, por lo que su distribución no sigue el supuesto de normalidad.

Dado que tenemos estos resultados mixtos, utilizamos el coeficiente estadístico Rho de Spearman para analizar los datos. Este método es adecuado porque nos ayuda a comprender mejor la relación entre estas variables, especialmente cuando las condiciones de significancia son diferentes.

**Tabla 5:**

*Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman*

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

*Nota:* Adaptada *de Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos*, por More y Morey, 2021 (https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588).

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

# CAPÍTULO IV

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. Presentación de resultados

### *4.1.1. Variable 1: Estrés laboral*

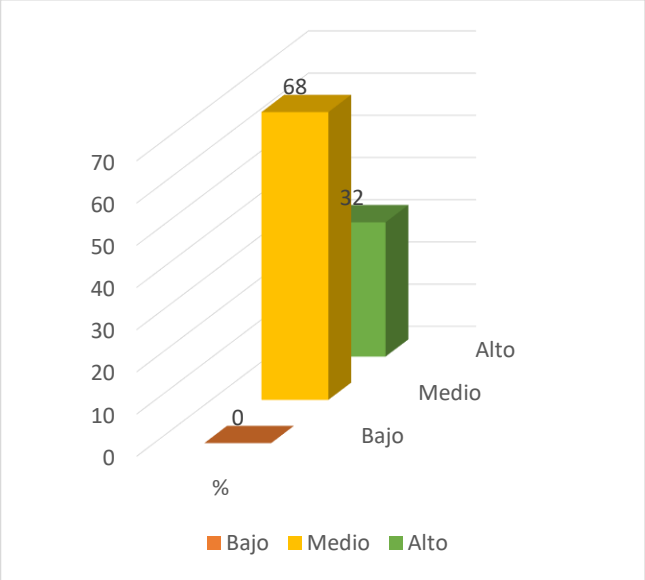
**Tabla 6:**

*Niveles de la variable estrés laboral*

| Niveles | Rangos | Fi | % |
|---|---|---|---|
| Bajo | [20-46] | 0 | 0 |
| Medio | [47-73] | 15 | 68 |
| Alto | [74-100] | 7 | 32 |
| n | | 22 | 100 |

**Figura 2:**

*Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral*




*Nota*. Tabla 6

Interpretación

El 68% de los trabajadores encuestados indica que el nivel de estrés laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es medio y el 32% dice que es alto.

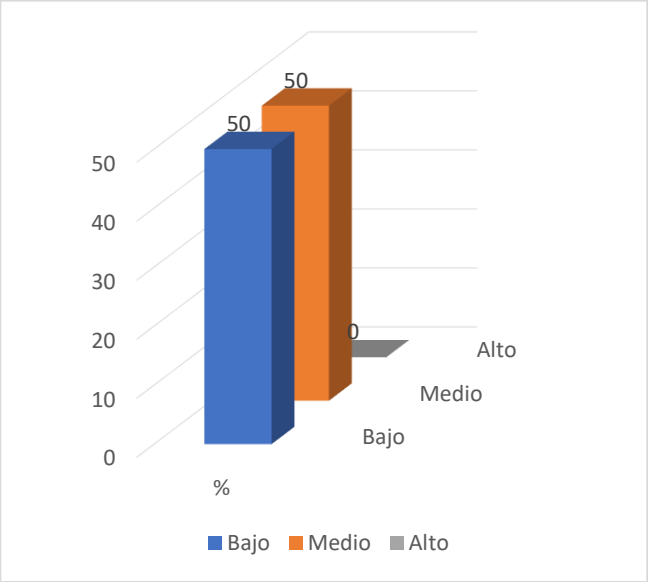
**Tabla 7:**

*Niveles de la dimensión agotamiento emocional*

| Niveles | Rangos | Fi | % |
|---|---|---|---|
| Bajo | [6-13] | 11 | 50 |
| Medio | [14-21] | 11 | 50 |
| Alto | [22-30] | 0 | 0 |
| n | | 22 | 100 |

**Figura 3:**

*Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional*




*Nota*. Tabla 7

Interpretación

El 50% de los trabajadores encuestados menciona que el nivel de agotamiento emocional en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es alto, y el otro 50% menciona que es medio.

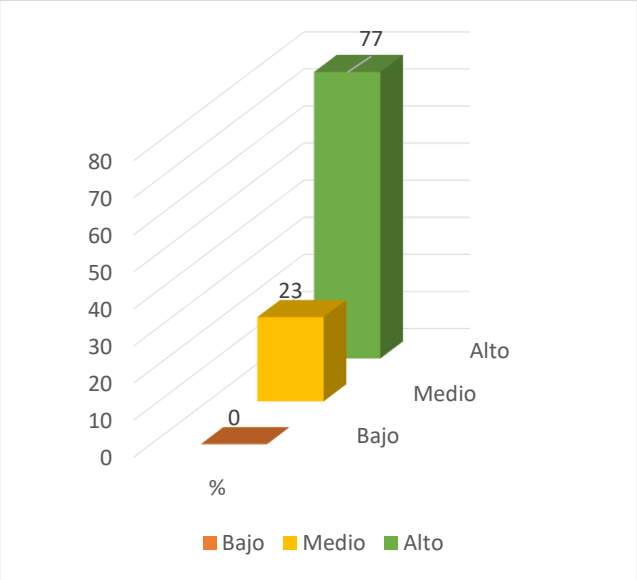
**Tabla 8:**

*Niveles de la dimensión realización personal*

| Niveles | Rangos | Fi | % |
|---|---|---|---|
| Bajo | [8-18] | 0 | 0 |
| Medio | [19-29] | 5 | 23 |
| Alto | [30-40] | 17 | 77 |
| n | | 22 | 100 |

**Figura 4:**

*Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal*




*Nota*. Tabla 8

Interpretación

El 77% de los trabajadores encuestados señala que el nivel de realización personal en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es alto y el 23% señala que es medio.

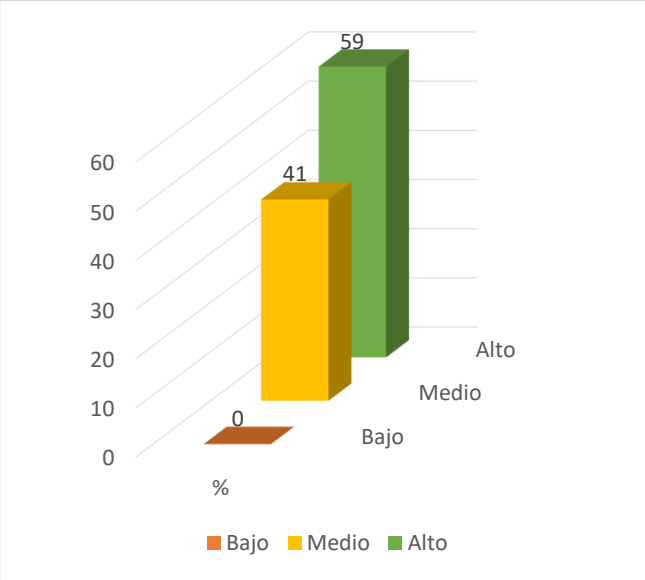
**Tabla 9:**

*Niveles de la dimensión despersonalización*

| Niveles | Rangos | Fi | % |
|---|---|---|---|
| Bajo | [6-13] | 0 | 0 |
| Medio | [14-21] | 9 | 41 |
| Alto | [22-30] | 13 | 59 |
| n | | 22 | 100 |

**Figura 5:**

*Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización*




*Nota*. Tabla 9

Interpretación

El 59% de los trabajadores encuestados comenta que el nivel de despersonalización en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es alto y el 41% comenta que es medio.

### *4.1.2. Variable 2: Desempeño laboral*

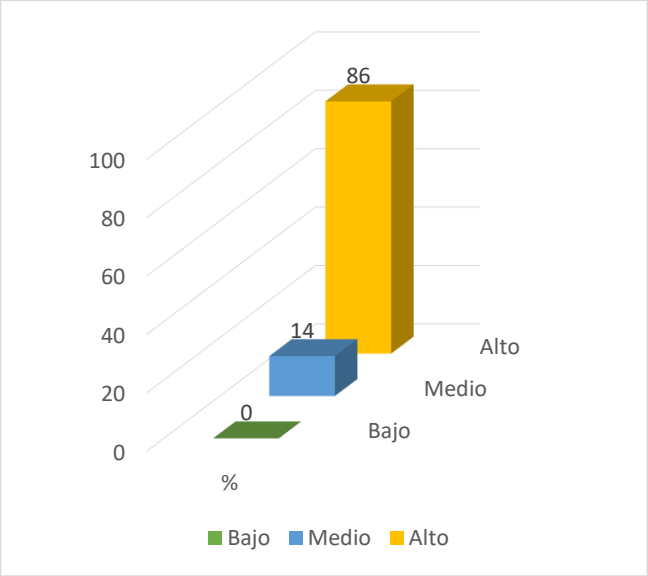
**Tabla 10:**

*Niveles de la variable desempeño laboral*

| Niveles | Rangos | Fi | % |
|---|---|---|---|
| Bajo | [20-46] | 0 | 0 |
| Medio | [47-73] | 3 | 14 |
| Alto | [74-100] | 19 | 86 |
| n | | 22 | 100 |

**Figura 6:**

*Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral*




*Nota*. Tabla 10

Interpretación

El 86% de los trabajadores encuestados indica que el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es alto y el 14% indica que es medio.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### *4.2.1. Hipótesis general*

La relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

**Tabla 11:**

*Relación entre estrés y desempeño laboral*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Estrés Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,337 |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,062 |
| | | N | 22 | 22 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,337 | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,062 | . |
| | | N | 22 | 22 |

Basado en el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la correlación es positiva media (0.337) y no significativa (0.062>0.05). Esto quiere decir que existe una relación positiva media y no significativa, entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

### *4.2.2. Hipótesis específicas*

Hipótesis específica 1

La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

**Tabla 12:**

*Relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Agotamiento emocional | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,714** |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,000 |
| | | N | 22 | 22 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | -,714** | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,000 | . |
| | | N | 22 | 22 |

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

De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la correlación es negativa considerable (-0.714) y significativa (0.000<0.05). Esto quiere decir que existe una relación negativa considerable y significativa, entre el agotamiento y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

Hipótesis específica 2

La relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

**Tabla 13:**

*Relación entre realización personal y desempeño laboral*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,479* |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,012 |
| | | N | 22 | 22 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,479* | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,012 | . |
| | | N | 22 | 22 |

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

Basado en el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la correlación es positiva media (0.479) y significativa (0.012<0.05). Esto quiere decir que existe una relación positiva media y significativa, entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

Hipótesis específica 3

La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.

**Tabla 14:**

*Relación entre despersonalización y desempeño laboral*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Despersonalización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,487* |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,011 |
| | | N | 22 | 22 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,487* | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,011 | . |
| | | N | 22 | 22 |

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

De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la correlación es positiva media (0.487) y significativa (0.011<0.05). Esto quiere decir que existe una relación positiva media y significativa, entre la despersonalización y el desempeño

laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.

### 4.3. Discusión de resultados

Se confirma que existe una relación directa media y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Esto indica que la dirección regional no está gestionando adecuadamente los estados de agotamiento emocional, de realización personal y de despersonalización, por ello no hay una relación positiva más alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Resultado diferente obtuvieron Enríquez y Miranda (2021) en la investigación titulada “Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del COVID-19, Trujillo 2021”, ya que concluyeron que existe una correlación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral; es decir, a medida que el estrés se incrementa, el desempeño laboral disminuye. La correlación de Pearson mostró una relación inversa y alta (R = -0.841), y la significación estadística fue elevada, con un valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Según el 68% de los trabajadores encuestados indica que el nivel de estrés laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es medio y el 32% dice que es alto. Esto significa que, de acuerdo a la mayoría de los encuestados, la dirección regional gestiona los estados de agotamiento emocional, de realización personal y de despersonalización, a un nivel medio. Resultado parecido se obtuvo en la tesis “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021” realizada por Felipa (2021), en donde se concluyó que el 45% de los trabajadores encuestados manifiesta que su nivel de estrés es medio, el 29% manifiesta que es bajo y el 26% manifiesta que es alto.

Según el 86% de los trabajadores encuestados indica que el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali es alto y el 14% indica que es medio. Esto quiere decir que, según la mayoría de los encuestados, que la dirección regional gestiona la calidad de trabajo, la

responsabilidad laboral, el trabajo en equipo y el compromiso institucional, a un nivel alto. Resultado diferente obtuvieron Pereyra y Benabente (2021) en el estudio titulado “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro-Ica 2021”, en donde llegaron a la conclusión que, del personal de enfermería encuestado, el 44.7% considera que el desempeño laboral es de nivel medio, el 38.3% lo considera de nivel alto y el 17% lo considera de nivel bajo.

Se comprueba que existe relación negativa considerable y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir, de la forma como la dirección regional maneja los estados de cansancio, de frustración laboral, de sentimiento de dedicación al trabajo y el cansancio al trabajo con las personas de los trabajadores no le es suficiente para lograr una relación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Ccoscco (2020) en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada, Lima-2020”, en donde concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en las enfermeras de una clínica privada en Lima. Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, el valor de p es 0.000 y el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es -0.747, lo que indica una correlación negativa moderada.

Se confirma que existe una relación directa media y significativa, entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir de la forma que la dirección regional gestiona el desarrollo personal, el desempeño, la capacitación, y la innovación, le alcanza para lograr una relación directa y significativa entre la realización personal y el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Vergara (2023) en la investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Trujillo, 2023”, en donde concluyó que entre la dimensión realización personal y la variable de desempeño laboral existe una relación directa y

significativa, ya que el resultado de la correlación fue significativo al nivel de 0,05 (p = 0,011). Además, se halló que la realización personal y el desempeño de los docentes tienen una correlación positiva muy fuerte, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,858.

Se comprueba que existe una relación directa media y significativa, entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir de la forma como la dirección regional gestiona el nivel de información, las relaciones interpersonales, los canales de comunicación y el nivel cooperativo, le alcanza para lograr una relación directa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral. Resultado diferente obtuvo Goicochea (2023) en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023”, en donde concluyó que la despersonalización y el desempeño laboral no están significativamente relacionados, con un coeficiente de correlación Rho = -0.101 (correlación negativa muy baja) y un valor de p = 0.487, que es mayor que el nivel de significancia de p = 0.05.

## CONCLUSIONES

- Existe una relación directa media (0.337) y no significativa (0.062>0.05) entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Esto indica que la dirección regional no está gestionando adecuadamente los estados de agotamiento emocional, de realización personal y de despersonalización, por eso no logra una relación positiva más alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral.
- Existe una relación negativa considerable (-0.714) y significativa (0.000<0.05) entre el agotamiento y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir, de la forma como la dirección regional maneja los estados de cansancio, de frustración laboral, de sentimiento de dedicación al trabajo y el cansancio al trabajo con las personas de los trabajadores no le es suficiente para lograr una relación positiva, pero si significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.
- Existe una relación directa media (0.479) y significativa (0.012<0.05), entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir de la forma que la dirección regional gestiona el desarrollo personal, el desempeño, la capacitación, y la innovación, le alcanza para lograr una relación directa media y significativa entre la realización personal y el desempeño laboral.
- Existe una relación directa media (0.487) y significativa (0.011<0.05), entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. Lo que quiere decir de la forma como la dirección regional gestiona el nivel de información, las relaciones interpersonales, los canales de comunicación

y el nivel cooperativo, le alcanza para lograr una relación directa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral.

## SUGERENCIAS

- Para mejorar la relación entre el estrés y desempeño laboral, se recomienda que a la Dirección Regional debe desarrollar e introducir programas de manejo del estrés que incluyan técnicas para reducir el agotamiento emocional, para contribuir al mejoramiento de la realización personal, para mejorar las acciones de despersonalización. De esta forma se podrá lograr una relación positiva alota entre el estrés y el desempeño laboral.
- Para mejorar el nivel de estrés se recomienda que la Dirección Regional, distribuya las funciones en forma equitativa, para reducir el agotamiento emocional, gestionar nuevas plazas para ascender al personal, para asegurar la realización de su personal, finalmente debe realizar charlas de sensibilización psicológica, para que los trabajadores se encuentren con su yo personal, para tratar de lograr la despersonalización de sus trabajadores, de esta forma estaría reduciendo el estrés laboral de sus trabajadores .
- Para mantener y mejorar el nivel de desempeño, es importante que la Dirección Regional continúe reforzando las áreas clave que contribuyen a este resultado positivo. Esto podría incluir la realización de talleres y capacitaciones para mejorar habilidades de acuerdo al puesto, el desarrollo de programas de incentivos y la implementación de retroalimentación para identificar áreas de mejora. Además, promover la participación activa de los empleados en la toma de decisiones puede reforzar el compromiso y unión dentro del equipo.
- Para mejorar la relación entre el agotamiento y el desempeño laboral, se recomienda implementar una serie de estrategias que incluyan la revisión y ajuste de la carga de trabajo para evitar la sobrecarga de tareas y reducir

el cansancio emocional. La introducción de programas de apoyo psicológico y de manejo del estrés puede proporcionar a los empleados herramientas efectivas para manejar la frustración y el agotamiento. Además, fomentar un ambiente de trabajo que permita descansos adecuados y promover políticas que apoyen un equilibrio entre la vida laboral y personal son esenciales para mejorar el bienestar general.

- Para fortalecer la relación entre realización personal y desempeño laboral, se recomienda que la entidad continúe promoviendo oportunidades de desarrollo profesional, ofreciendo programas de capacitación continua y asegurando que los empleados reciban retroalimentación constructiva sobre su desempeño. Asimismo, es importante mantener una cultura que valore el crecimiento personal y profesional, lo que puede incluir el reconocimiento de logros obtenidos. De esta manera la Dirección Regional contribuirá a un ambiente de trabajo más motivador y eficiente.
- Para mantener y fortalecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral es recomendable que la entidad continúe optimizando los canales de comunicación internos, fomente un ambiente de trabajo colaborativo y asegure que los empleados tengan acceso a la información necesaria para realizar sus tareas eficientemente. Además, se debe promover un clima laboral que valore las relaciones interpersonales positivas y el trabajo en equipo, contribuyendo a un ambiente en el que los empleados se sientan integrados y valorados. Estas acciones ayudarán a consolidar la efectividad de la gestión actual y a mantener altos niveles de desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. Revista Ciencias Naturales, 2(2), 205-211. https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/391

Alvarez Alarco, A., & Delgado Ugaz, R. (2022). Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima - 2022. https://hdl.handle.net/20.500.12692/88188

Arana Avalos, R., & Ocampo Fano, G. (2022). Efectos del liderazgo transformacional en el desempeño laboral de la fuerza de ventas del sector consumo masivo de bebidas en el Perú, año 2020. http://hdl.handle.net/10757/659437

Aranda Piña, M., Carrillo Carmona, G., Fonseca Rodríguez, M., Monguí Aldana, R., & Ruíz Morales, M. (2020). Actividad física y estrés laboral: influencia en el personal administrativo de la empresa servicios Marketing Manager de Pereira Risaralda. http://hdl.handle.net/10823/2603

Armas, R., García, H., Mendoza, J., & Cruz, L. (2023). Ansiedad ante exámenes, rasgos de personalidad, autoconcepto, asertividad y su relación con el rendimiento académico. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 7(29), 1221–1234. https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.586

Artavia-Aguilar, C., & Campos-Hernández, L. (2020). La investigación en la disciplina de la orientación: procesos de formación desde la percepción estudiantil. Revista Electrónica Educare, 24(2), 1-16. https://doi.org/10.15359/ree.24-2.13

Bruges, D. P., López, D. D., & Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. Revista Espacios, 41(25). https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/20412520.html

Carrillo-Carreño, K., & Bolívar-León, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 11(1), 8-19.

https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_la_vicerrectoria_

Castro Gaspar, I., & Manrique Chavez, R. (2023). Estrés laboral en el personal del centro de salud Yauli en tiempos Covid-19, 2022. https://repositorio.unh.edu.pe/handle/unh/5481

Ccapa Gomez, X. (2022). Eficacia del programa de ludo prevención para reducir el grado de despersonalización del síndrome de Burnout en los trabajadores del área de operaciones de una empresa de transporte público en la ciudad de Arequipa en el año 2022. https://hdl.handle.net/20.500.12867/6121

Ccoscco De La Cruz, A. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020 (Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima-Perú). https://hdl.handle.net/20.500.13053/4829

Chenche, F., Llaguno, B., Contreras, J., & Rivera, L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. Recimundo, 7(1), 372-380. https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380

Condorhuamán Supa, S., & Quiñones Díaz, S. (2020). Rotación del personal y productividad laboral en una empresa industrial de San Juan de Lurigancho. https://hdl.handle.net/20.500.12692/65859

Díaz Ruíz, G. (2020). Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020. https://hdl.handle.net/20.500.12692/53303

Enriquez Rondo, G., & Miranda Garrido, M. (2021). Estrés y Desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú). https://hdl.handle.net/20.500.12692/88288

Escobedo García, C., & Quiñones Florín, M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601

Espinoza Huaman, A., & Huaricancha Rivera, E. (2022). Herramientas de videoconferencia y el aprendizaje en el área de desarrollo personal, ciudadanía y cívica en alumnas de 5to de la Institución Educativa Emblemática María Parado de Bellido-Pasco. http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3084

Felipa Toledo, J. (2021). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021. https://hdl.handle.net/20.500.12692/72006

Gavino Samaniego, K. (2023). Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud de la Ipress Chilca, Huancayo, 2023. https://hdl.handle.net/20.500.12692/129664

Goicochea Moreno, L. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú). https://hdl.handle.net/20.500.12692/124357

Guevara Hidalgo, D. (2020). El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los profesores de la Unidad Educativa 19 de Septiembre del cantón Salcedo. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31041

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recimundo, 4(3), 163-173. https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860

Gutierrez Nonato, R. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa. https://hdl.handle.net/20.500.12759/9720

Holguín Goyes, K., & Ronquillo Rodríguez, X. (2023). Estimulación temprana y su influencia en el desarrollo psicomotricidad gruesa en niños de educación inicial subnivel II de la Escuela "20 de Enero". http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15465

Jaramillo-Valencia, B., & Quintero-Arrubla, S. (2021). Trabajando en equipo: múltiples perspectivas acerca del trabajo cooperativo y colaborativo. Educación y Humanismo, 23(41), 205-233. https://doi.org/10.17081/eduhum.23.41.4188

Juarez Ayquipa, K. (2023). Gestión de capacitación en la realización personal del profesional de enfermería de un hospital de Andahuaylas, 2023. https://hdl.handle.net/20.500.12692/121176

Linares Rios, C. (2021). Estrés académico en escolares de quinto de secundaria de dos instituciones educativas públicas en período de pandemia, Lima 2020. https://hdl.handle.net/20.500.12692/59967

Mamani Esquivel, Y. (2022). Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad financiera de Juliaca, 2022. https://hdl.handle.net/20.500.12692/120240

Marín, N., Correa, L., & Sotomayor, G. (2020). Relación de la paralización de obras públicas y la crisis política. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación, 7(1). https://doi.org/10.26495/icti.v7i1.1354

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud, 10(2), 301-321. https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321

Melo Guecha, J. (2020). Manejo de resolución de conflictos organizacionales. http://hdl.handle.net/10654/39139

Mendoza Enciso, B. (2022). Motivación y satisfacción laboral en profesionales de un Centro de Salud, Huancavelica – 2021. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1618

Mora Calderón, N. (2022). Cansancio emocional y la inteligencia emocional de los estudiantes de cuarto y quinto de secundaria de la Institución Educativa Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico de Tacna, 2021. https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2432

More, R., & Morey, M. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos. Revista Dilemas Contemporáneos, Edición Especial (6), 1-25. https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588

Mortigo Guerrero, L., Arévalo Guerrero, Y., Manjarrez Corrales, S., & Sierra León, M. (2024). Propuesta de plan de mejora del clima organizacional del colegio bilingüe Maximiliano Kolbe en el área administrativa año 2024. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/63311

Navarro Yurivilca, Y. (2023). Compromiso organizacional y desempeño laboral según los docentes de un Centro Educativo de Jauja en el año 2023. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13943

Nicolas Mena, A. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana-2021. https://hdl.handle.net/20.500.12692/80379

Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., & Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Revista Científica de la UCSA, 8(2), 3-12. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

Paredes Campos, J. (2023). Estrategias de endomarketing para el compromiso institucional del restaurante mar y loches, Chiclayo 2020. https://hdl.handle.net/20.500.12802/11392

Pereyra Legua, M., & Benabente Silupu, R. (2021). Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro-Ica 2021. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373

Pinedo, C. J., & Delgado, J. M. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. Horizonte Empresarial, 7(2), 213-226. https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486

Prietto Villalobos, G., & Revilla Valle, F. (2024). Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023. https://hdl.handle.net/20.500.12759/19411

Rosado Medina, M., & Flores Marin, A. (2023). Estrés académico y autoeficacia académica en estudiantes universitarios de la carrera de Psicología en una universidad privada de Arequipa. https://hdl.handle.net/20.500.12867/7382

Tejada Estrada, E. (2024). Control Interno y desempeño laboral en la DRELM de Lima-2022. https://hdl.handle.net/20.500.13084/8806

Trelles-Vicuña, D., & Galindo-Mora, J. (2020). Revisión teórica de los factores que inciden en el desempeño eficiente de los docentes en las universidades privadas de la provincia del Azuay–Ecuador. Vinculatégica EFAN, 6(2), 1744–1760. https://doi.org/10.29105/vtga6.2-682

Valencia, J., & Carmenates, O. (2022). Capacitación a los actores comunitarios: necesidad para garantizar una cultura agraria y sostenible en Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 14(5), 451-464. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000500451&script=sci_arttext&tlng=en

Vallejo, F., & Giachi, S. (2021). Flexibilidad horaria, horas reales trabajadas y productividad laboral en el sur de Europa. Revista Internacional de Organizaciones, 25(26), 151-177. https://doi.org/10.17345/rio25-26.151-177

Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019-2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Veliz Huanca, F. (2021). Trabajo remoto, estrés percibido y salud mental, en trabajadores del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, en tiempos de pandemia, 2020. https://hdl.handle.net/20.500.12692/59996

Vergara Avila, V. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Trujillo, 2023. https://hdl.handle.net/20.500.12692/131091

Zamora Effio, Z. (2022). Estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. https://hdl.handle.net/20.500.12692/85658

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

TITULO: Estrés y desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|---|---|---|
| Problema general<br>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?<br>Problemas específicos<br>a. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023?<br>b. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno | Objetivo general<br>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.<br>Objetivos específicos<br>a. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023.<br>b. Evaluar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. | Hipótesis general<br>La relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.<br>Hipótesis específicas<br>a. La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa.<br>b. La relación entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa. | Estrés | Agotamiento emocional | Cansancio emocional |
| | | | | | Frustración por el trabajo |
| | | | | | Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo |
| | | | | | Cansancio al trabajar con personas todo el día |
| | | | | Realización personal | Desarrollo personal |
| | | | | | Desempeño |
| | | | | | Capacitación |
| | | | | | Innovación |
| | | | | Despersonalización | Nivel de información |
| | | | | | Relaciones interpersonales |
| | | | | | Canales de comunicación |
| | | | | | Nivel cooperativo |
| | | | Desempeño laboral | Calidad de trabajo | Cumplimiento de objetivos |
| | | | | | Eficacia en el trabajo |
| | | | | | Nivel de iniciativas |
| | | | | | Nivel de desempeño |
| | | | | | Adaptación del cambio |
| | | | | Responsabilidad laboral | Nivel de compromiso |
| | | | | | Nivel de comunicación |
| | | | | | Nivel de autonomía |
| | | | | | Manejo de conflictos |
| | | | | Trabajo en equipo | colaboración de las Tics |
| | | | | | Actitudes |
| | | | | | Nivel de exigencia |
| | | | | | Nivel de colaboración |
| | | | | | Clima laboral |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Regional de Ucayali, 2023?<br>c. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023? | c. Calificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023. | c. La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2023, es directa y significativa. | | Compromiso institucional | asertividad<br>Nivel de respeto hacia los demás |

## Anexo 2: Cuestionario sobre Estrés Laboral

Estimado señor (a) los que suscribimos, Adeli Sarumi Arqueros Navarro y Josue Isaac Villacorta Zubiaur, egresados de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar su opinión con respecto al estrés laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas", por lo que le agradecemos responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, la información es confidencial y anónima, gracias.

| **Nº** | ITEMS | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Se siente emocionalmente agotado (a) después de terminar su jornada de trabajo | | | | | |
| 02 | Cuando se levanta por la mañana y enfrenta a otra jornada de trabajo se siente cansado (a) | | | | | |
| 03 | Siente que trabajar todo el día con las personas le cansa | | | | | |
| 04 | Se siente frustrado por el trabajo | | | | | |
| 05 | Siente que dedica demasiado tiempo a su trabajo | | | | | |
| 06 | Siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa | | | | | |
| 07 | Se siente con mucha energía para realizar su trabajo. | | | | | |
| 08 | La función que desarrollas te hace feliz | | | | | |
| 09 | Tu trabajo cubre tus expectativas laborales y profesionales | | | | | |
| 10 | Sientes que tu desempeño laboral contribuye al logro de tus metas personales | | | | | |
| 11 | Tu desempeño guarda relación con la remuneración que percibes | | | | | |
| 12 | La dirección te capacita para mejorar tu rendimiento laboral | | | | | |
| 13 | La dirección considera que la capacitación de sus trabajadores es una prioridad | | | | | |
| 14 | La dirección promueve la formación de sus trabajadores para mantenerse al día con las tendencias y avances en su campo | | | | | |
| 15 | Siente que en su trabajo se comparte buena información | | | | | |
| 16 | Siente que la información que se comparte interfiere tu trabajo | | | | | |
| 17 | Sientes que en la dirección se conserva y se promueve relaciones interpersonales saludables | | | | | |
| 18 | Sientes que tienes una buena relación con tus compañeros de trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Sientes que los canales de comunicación entre trabajadores y la organización es buena | | | | | |
| 20 | Sientes que en la organización se promueve la cooperación y participación entre los trabajadores | | | | | |

## Anexo 3: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Estimado señor (a) los que suscribimos, Adeli Sarumi Arqueros Navarro y Josue Isaac Villacorta Zubiaur, egresados de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar su opinión con respecto al desempeño laboral en la Dirección Regional de Energía y Minas", por lo que le agradecemos responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, la información es confidencial y anónima, gracias

| **Nº** | ITEMS | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades | | | | | |
| 02 | Realiza su trabajo en los tiempos establecidos | | | | | |
| 03 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo | | | | | |
| 04 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor | | | | | |
| 05 | Se muestra atenta (o) al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo | | | | | |
| 06 | Asume con responsabilidad y compromiso sus acciones relacionadas con su trabajo | | | | | |
| 07 | Mantiene informado a su jefe de todo lo que sucede y de los problemas que puedan plantearse | | | | | |
| 08 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su trabajo | | | | | |
| 09 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades | | | | | |
| 10 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes | | | | | |
| 11 | Colabora con la implementación y utilización de las tecnologías para optimizar los procesos de trabajo | | | | | |
| 12 | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores | | | | | |
| 13 | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la dirección | | | | | |
| 14 | Colabora con otros armoniosamente sin considerar raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías | | | | | |
| 15 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Responde de forma clara y oportuna dudas de sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 17 | Demuestra respeto hacia los usuarios | | | | | |
| 18 | Demuestra respeto a sus superiores | | | | | |
| 19 | Demuestra respeto a sus colegas | | | | | |
| 20 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | | | | | |