



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS – SEDE PUNO, DEL AÑO 2019 AL 2020”**

TESIS

PRESENTADA POR:

VANESA MARLIA FIGUEROA RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A quienes admiro, respeto y agradezco; mis padres:

Sergio y Mery.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía. A la Universidad Nacional del Altiplano y a la Escuela profesional de Ciencias Contables por acogerme y permitirme desarrollar para un futuro profesional.

A los docentes quienes con mucha paciencia y acierto brindaron sus aportes para el desarrollo óptimo de este trabajo de investigación; en especial a mi asesor.

Al personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, por su colaboración en la realización de la presente investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.2.1. PROBLEMA GENERAL 15

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 15

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL..... 15

1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS..... 15

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 16

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.5.1. OBJETIVO GENERAL..... 16

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 16

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 18



2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. ESTRÉS LABORAL	23
2.2.2. FASES DEL ESTRÉS	23
2.2.3. CAUSAS DEL ESTRÉS	24
2.2.4. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.....	24
2.2.5. AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS	25
2.2.6. ESTRÉS LABORAL O SÍNDROME DE BURNOUT.....	25
2.2.7. EFECTOS LABORALES DEL ESTRÉS	26
2.2.8. DESEMPEÑO	26
2.2.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	28
2.2.10. FACTORES DEL DESEMPEÑO	29
2.2.11. DESEMPEÑO LABORAL EN LA LEY DEL SERVICIO CIVIL... 29	
2.3. MARCO CONCEPTUAL	30

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	32
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	33
3.3.1. POBLACIÓN.....	33
3.3.2. MUESTRA	33
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.5. TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.7. VARIABLES	36
3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN	37



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	41
4.2. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	65

TEMA: Estrés laboral y Desempeño del Personal

ÁREA: Gestión Pública y Privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 15 de julio del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Croquis de ubicación	33
Figura 2: Prueba de normalidad para la variable Estrés Laboral	40
Figura 3: Prueba de normalidad para la variable Desempeño Laboral	40
Figura 4: Dimensión Cansancio Emocional.....	42
Figura 5: Dimensión Despersonalización	43
Figura 6: Dimensión Realización Personal	45
Figura 7: Variable Estrés Laboral	46
Figura 8: Dimensión Desempeño Personal	48
Figura 9: Dimensión Desempeño Institucional.....	49
Figura 10: Dimensión Calidad Laboral.....	50
Figura 11: Dimensión Clima Laboral	51
Figura 12: Variable Desempeño Laboral	52



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	36
Tabla 2: Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral	37
Tabla 3: Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral	37
Tabla 4: Escala del alfa de Cronbach.....	37
Tabla 5: Prueba de normalidad	39
Tabla 6: Dimensión cansancio emocional.....	41
Tabla 7: Dimensión despersonalización.....	43
Tabla 8: Dimensión realización personal.....	44
Tabla 9: Distribución de frecuencia para la variable estrés laboral	46
Tabla 10: Dimensión desempeño personal	47
Tabla 11: Dimensión desempeño institucional	48
Tabla 12: Dimensión calidad laboral	49
Tabla 13: Dimensión clima laboral	50
Tabla 14: Distribución de frecuencia para la variable desempeño laboral	52
Tabla 15: Coeficiente de correlación Spearman para la relación entre estrés laboral y desempeño laboral	53
Tabla 16: Coeficiente de Rho Spearman.....	54



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (FPSIS):** Factores Psicosociales del Trabajo Académico
- (JCQ) :** Job Content Questionnaire
- (MBI) :** Maslach Burnout Inventory
- (OMS):** Organización Mundial de la Salud
- (SUNARP):** Superintendencia Nacional de los Registros Públicos



RESUMEN

En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en el año 2019 y 2020, los trabajadores tuvieron que adaptarse a diversos cambios en las labores que realizaban debido a la pandemia, adicionándose la carga laboral que ya venían llevando, ocasionando estrés relacionado con su desempeño; es por tal motivo que se justifica la presente investigación de forma teórica y práctica; en ese sentido se propone como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; como diseño metodológico el trabajo desarrollado es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de diseño no experimental transversal; por otro lado, la muestra es de tipo no probabilística compuesta por 30 trabajadores; además como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento para ambas variables se aplicó el cuestionario, cuyo análisis de confiabilidad arrojó un Alfa de Cronbach de 0.80 para la variable estrés laboral y 0.95 para la variable desempeño laboral, dichos resultados consideran a los cuestionarios confiables; por otro lado para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico Shapiro Wilk ya que la muestra es menor a 50, cuyos resultados arrojaron que los datos de ambas variables no tienen una distribución normal, los resultados arrojaron un nivel de significancia para ambas variables de 0.000, siendo este menor a 0.05, y un coeficiente de correlación Spearman de $r = -0.687$; finalmente la investigación concluye aceptando la hipótesis, con una relación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral, ello significa que a medida que aumenta el estrés disminuye el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

Palabras clave: Desempeño, estrés, institución, personal y trabajo.



ABSTRACT

In the National Superintendence of Public Registries in 2019 and 2020, workers had to adapt to various changes in the work they were doing due to the pandemic, adding to the workload they had already been carrying out, causing stress related to their performance; It is for this reason that the present investigation is justified in a theoretical and practical way; In this sense, the objective is to determine the relationship between work stress and the performance of the personnel of the National Superintendence of Public Registries; As a methodological design, the work developed has a quantitative approach, a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design; on the other hand, the sample is of a non-probabilistic type composed of 30 workers; In addition, the survey was used as a technique and the questionnaire was applied as an instrument for both variables, whose reliability analysis yielded a Cronbach's Alpha of 0.80 for the work stress variable and 0.95 for the work performance variable. These results consider the questionnaires reliable; On the other hand, for the normality test, the Shapiro Wilk statistic was used since the sample is less than 50, whose results showed that the data of both variables do not have a normal distribution, the results showed a level of significance for both variables of 0.000 , this being less than 0.05, and a Spearman correlation coefficient of $r = -0.687$; Finally, the investigation concludes by accepting the hypothesis, with a moderate negative relationship between work stress and job performance, which means that as stress increases, the performance of the staff of the National Superintendence of Public Registries - Puno Headquarters, of the year 2019 to 2020.

Keywords: Institution, personal, performance, stress and work.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Mediante el presente estudio se buscó relacionar el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP sede Puno, porque se ha podido observar que el cambio de la forma de trabajo de manera presencial a una forma virtual, obliga a una transición que no todos los trabajadores la asimilan de manera óptima; esta adecuación provoca estrés, el cual hace que de una forma directa se relacione con respuestas inadecuadas en el desempeño de sus funciones, esto a razón que la institución está trabajando al 70% de personal, debido al estado de emergencia sanitaria.

Además, los resultados del estudio servirán para generar información importante con la cual la SUNARP sede Puno, podrá elaborar planes de acción y políticas anti estrés para lograr un ambiente saludable en el centro de trabajo, por otro lado, los resultados también servirán para aportar al conocimiento científico, como investigación de alcance correlacional entre las variables estrés y desempeño laboral, a modo de antecedente para futuras investigaciones.

El presente trabajo de investigación está desarrollado en seis capítulos; en el capítulo I se plantea la introducción, el planteamiento del problema, la fundamentación y formulación del problema, así como los objetivos, hipótesis, justificación, delimitaciones y viabilidad de la investigación.

El capítulo II, está conformado por la revisión de la literatura, desarrollándose los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones conceptuales.

Se puede apreciar en el capítulo III, que se desarrolló los materiales y métodos de investigación, explicándose, el nivel, tipo, enfoque y diseño de investigación, también se



definió la población, muestra, técnicas, del mismo modo se expuso la selección y validación del instrumento de recolección de datos, prueba de normalidad.

En el capítulo IV, se detalla los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis y cada objetivo específico planteado, del mismo modo se muestra la discusión de resultados con los diferentes autores relacionados a las variables de investigación.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones, que están relacionadas directamente con el objetivo general y específicos.

En el capítulo VI, se detallan las recomendaciones.

El capítulo VII, expone las referencias, donde se encuentra la bibliografía y al final se presentan los anexos.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial suceden transformaciones y acontecimientos de forma muy acelerada, dichos acontecimientos contribuyen a la creación de una nueva sociedad, que requiere de nuevos conocimientos, enfoques, tecnologías para gestionar diferentes tipos de actividades, creando así productos y servicios con valor agregado, las economías modernas provocan que el estrés se agudice cada día más en instituciones tanto públicas como privadas, dicho estrés estaría relacionado con el desempeño de los trabajadores.

El estrés es una experiencia subjetiva, en la que el trabajador se expone a estresores, desencadenando efectos en la salud psicológica, salud física y salud social, además en niveles excesivos provocan experiencias desagradables, por el contrario, niveles bajos producen desmotivación en el trabajo. Estas diferencias son importantes, debiendo ser consideradas en los estudios laborales, porque dan cuenta de que niveles extremos de estrés deben ser prevenidos, mientras que el nivel de estrés intermedio es el deseable porque hace posible la activación, creatividad, desempeño, adaptación y crecimiento personal en el trabajo. (Díaz & Silva, 2017)

Trabajar en un ambiente tenso, en el cual se le exige al trabajador productividad o se le evalúa su desempeño, es un reto que toda gestión empresarial afronta, y que en algunos casos lo califican de complejo, ya que las personas por su dinámica social tienen distintos intereses y formas de afrontar el estrés y proceder de acuerdo a sus criterios y metas personales.

Partiendo de ello el estudio busca relacionar el estrés como primera variable y el desempeño como segunda variable en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en la Sede Puno, con lo que obtendrá una herramienta muy importante, para el diagnóstico y posibles propuestas de mejora en dicha institución.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es el estrés laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020?
- ¿Cómo es el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020?
- ¿Cuál es el tipo y nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe un alto porcentaje de estrés laboral en el personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.
- Existe un deficiente desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.



- Existe relación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. TEÓRICA

La investigación tuvo como base los aspectos teóricos aplicados al estrés y al desempeño, así como su tipo y características, lo que permite conocer como es el estrés y el desempeño de los trabajadores, del mismo modo la investigación tiene como propósito teórico, aportar conocimiento para plantear alternativas que mejoren el desempeño y disminuya el estrés en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno.

1.4.2. PRÁCTICA

Los resultados de la investigación, servirán a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, como base para precisar cuáles son los estresores más relevantes, como un aporte al diagnóstico para tomar acciones y disminuirlos, y a su vez conocer si estos se relacionan con el desempeño, por lo que será considerada como herramienta de gestión.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir como es el estrés laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020.



- Describir como es el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020.
- Establecer el tipo y nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno, del año 2019 al 2020.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

(Ceballos, y otros, 2019) quienes desarrollaron un artículo en el país de Chile, el cual aborda el tema del estrés percibido en trabajadores de atención primaria, cuyo objetivo fue la evaluación de la percepción del estrés de un equipo de enfermería de atención primaria en salud en una comuna en la región del Maule en Chile, y relacionarlo con el perfil sociodemográfico, variables laborales y condiciones ambientales; la investigación es de alcance cuantitativo de diseño transversal; en la investigación participaron 105 trabajadores enfermeros y técnicos en enfermería; los instrumentos utilizados fueron "Antecedentes biosociodemográficos" y "Job Content Questionnaire (JCQ)"; los resultados arrojaron que del total de participantes el 23.6% de ellos perciben un alto nivel de estrés, además existe relación entre las variables "biosociodemográficos" y las condiciones ambientales de trabajo; concluyendo que los trabajadores perciben estrés en el desempeño de su trabajo. Además, se estableció una relación estadística entre estrés y condiciones ambientales de trabajo, por lo que se invita a las organizaciones a enfatizar en la fiscalización y supervisión, para de reducir el porcentaje de trabajadores en riesgo de alterar su salud a causa del estrés laboral.

(Acosta, Jiménez, Pulido, & Redondo, 2019) desarrollaron un artículo sobre el desempeño y estrés en docentes universitarios en el departamento del Cesar en el país de Colombia, el cual analiza la relación entre ambas variables, el método de investigación fue el cuantitativo, de alcance correlacional transversal, el tamaño de



muestra fue de 47 docentes, como instrumento se utilizó una ficha sociodemográfica y la encuesta del estrés, los resultados indicaron que no existe relación entre las variables estudiadas.

(Villamar, Juárez, Gonzáles, & Osnaya, 2019) desarrollaron un artículo sobre factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México, a continuación, se muestra el resumen: El objetivo del estudio fue identificar la relación que existe entre los factores psicosociales del trabajo académico y el Síndrome de Burnout en una universidad pública de México en una muestra de 247 académicos de una universidad pública de México, se aplicó una batería en línea que estuvo conformada por una adaptación del cuestionario de Factores Psicosociales del Trabajo Académico (FPSIS), el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo para Profesionales de la Educación (CESQT-PE) y un apartado de sociodemográficos. Las prevalencias altas y/o críticas de las dimensiones de Burnout rondaron el 30% al mismo tiempo que más del 90% mostraron altos niveles de ilusión en el trabajo; por otro lado el modelo lineal multivariado mostró una relación entre los factores psicosociales con la mayoría de las dimensiones de Burnout, siendo los predictores más confiables los "problemas sociales y organizacionales" y "problemas con alumnos". Se recomienda implementar acciones a nivel institucional que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y el bienestar, así como programas preventivos para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los académicos.

(Yaguar, 2019) desarrolló un trabajo de maestría titulado: Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil, cuyo objetivo general fue conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional; la metodología



utilizada fue cualitativo y cuantitativo, cuya muestra probabilística estratificada fue de 116 trabajadores de salud; los resultados muestran un bajo nivel de estrés laboral (46.6%), un nivel regular de desempeño (69.0%) y un valor “p o de significancia” de 0.05; la investigación concluye con una relación estadísticamente significativa entre el estrés y desempeño.

(Tenelanda, 2018) desarrolló una investigación titulada: El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector industrial en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si el estrés laboral tiene incidencia en el desempeño laboral; el método de investigación es el descriptivo, con enfoque no experimental, de corte transversal; el muestreo fue el no probabilístico compuesto por 50 empleados; como resultado obtuvieron que el estrés laboral se presentó con mayor prevalencia en todos los niveles jerárquicos, y el desempeño laboral alcanza calificaciones prevalentes desde bueno, muy bueno y excelente; además de una correlación positiva y negativa moderadas; la investigación concluye que el estrés laboral no incide negativamente en el desempeño laboral.

2.1.2. NACIONALES

(Lauracio & Lauracio, 2020) publicaron un artículo cuyo objetivo fue identificar la presencia del síndrome Burnout en sus tres dimensiones y el nivel de desempeño laboral en sus cuatro escalas, y establecer si hay relación entre ambas variables en los trabajadores de salud del Centro de Salud Vallecito, la metodología aplicada fue la descriptiva y correlacional, como muestra se trabajó con el total del personal de dicho centro de salud, los instrumentos utilizados fueron el test de Maslach Burnout Inventory, y la autoevaluación del desempeño laboral; la investigación



concluyo con que no existe correlación entre ambas variables, estando el síndrome de Burnout en un nivel medio, y el desempeño de los trabajadores en un nivel alto.

(López & Roca, 2020) quienes desarrollaron una tesis sobre el estrés y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa José Lorenzo Cornejo Acosta Arequipa – 2019, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables, el enfoque utilizado es el cuantitativo, de nivel explicativo causal, de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó como instrumentos el cuestionario de estrés y evaluación del desempeño, la conclusión más relevante indica: Los resultados de la investigación demuestran el nivel del estrés alcanza el 62,86% con un nivel medio y el nivel del desempeño laboral presenta un 48,57% bueno y muy bueno respectivamente. Se concluye que la variable el estrés tiene una relación baja con la variable desempeño laboral de $r = -0,371$, aprobándose la hipótesis de investigación.

(Calla, 2019) quien desarrollo una tesis titulada: Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019, que tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño, con la finalidad de elaborar planes de acción y políticas anti estrés, dicha investigación concluye: A través del análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que existe una influencia significativa ($p=0.003$) del estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores de empresa SB Group S.A.C. en el año 2019, siendo esta una influencia directa, permitiendo inferir que a un menor nivel de estrés laboral el desempeño de los trabajadores será el más adecuado; a ello se agrega que el estresor que prevalece es la “Tecnología” , argumentando que no disponen con equipo tecnológico, siendo obsoletos y de pésimo funcionamiento, que impide el óptimo desempeño; el segundo estresor de mayor



incidencia es la Estructura organizacional con un 78.75% el cual nos indica que a más de la mitad de los colaboradores le estresa la forma de rendir informes entre superior y subordinado, la carencia de tiempo para terminar las tareas, como tercer estresor se tiene Respaldo del grupo con un 77.50%, así como también los demás estresores los cuales superan el 50% de los trabajadores.

(Ticona, 2018) quien desarrollo una investigación titulada: Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal INN de la ciudad de Puno 2017; cuyo objetivo fue conocer de qué manera el estrés laboral incide en el desempeño; el método de investigación fue el correlacional de enfoque mixto, diseño no experimental; como método de muestreo utilizaron el censo estadístico, cuya muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario basado en la escala de Likert , con valores del 1 al 5; para el procesamiento de datos se utilizó el SPSS, la investigación concluye que el 50% de los trabajadores opinan que el estrés laboral afecta significativamente el desempeño, y de manera negativa.

(Latorre & Obregón, 2018) desarrollaron una investigación titulada: La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote 2018; que tuvo como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral con el desempeño laboral; como método se utilizó el diseño correlacional – causal, como técnica se utilizó la encuesta y como herramienta el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores; como resultado se obtuvo un nivel de significancia de 0.008 y un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.817; la investigación concluye argumentando que existe relación entre las variables investigadas.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

(Huamantuna, 2018) el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas como respuesta no específica del organismo a ciertos estímulos denominados estresores; de igual manera (Gutiérrez, y otros, 2010) considera al estrés como la tensión que experimenta una persona mientras que realiza actividades; de igual forma (Cazau, 2000) señala que el estrés es un cambio externo o interno que la persona percibe como amenaza, y es capaz de desencadenar reacciones; además (Neidhardt, Weinstein, & Conry, 1989) indican que el doctor Selye definió al estrés como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en una persona, además el estrés excesivo debido a un estímulo muy grande puede producir angustia es decir distrés, cuando esto ocurre la persona rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, impidiéndole responder de forma adecuada a situaciones cotidianas; por otro lado cuando ocurre una situación en la cual la buena salud física y bienestar mental facilitan a que el cuerpo adquiera y desarrolle el máximo potencia se le llama eustrés, este estado se asocia con la claridad mental y condiciones físicas óptimas.

2.2.2. FASES DEL ESTRÉS

Según (Melgosa, 1995) el estrés no aparece de manera repentina, el ser humano puede detectar señales, desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, pasando por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

En la fase de alarma existen reacciones fisiológicas, en esta etapa la persona debería ponerse en un estado de alerta, como por ejemplo cuando hay exceso de trabajo.



En la fase de resistencia, el individuo intenta continuar enfrentando la situación de estrés, pero al no poder superarla se frustra, teniendo como consecuencia un rendimiento menor, acompañado de ansiedad y fracaso.

Finalmente, el agotamiento es la fase final del estrés la cual está caracterizada por la depresión, ansiedad y fatiga, dichos síntomas pueden aparecer de forma simultánea o independientemente, la fatiga incluye cansancio que no se recupera, y va acompañada de ira, nerviosismo, irritabilidad, tensión, etc., en cuanto a la depresión la persona carece de motivación, pesimismo, además de sentimientos negativos.

2.2.3. CAUSAS DEL ESTRÉS

Para (Naranjo, 2009) las causas del estrés se originan por situaciones que la persona percibe como amenaza o que se le exija un rápido cambio, sin embargo, no todas las situaciones pueden considerarse como factores estresantes negativos, existiendo algunos que generan estrés de forma positiva como por ejemplo el examen para un acenso; por otro lado, el autor agrega que existen dos fuentes del estrés, unos provienen de factores externos y otros producidos por uno mismo.

2.2.4. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

De la misma manera (Naranjo, 2009) explica que para prevenir el estrés es necesario tener una fortaleza física y psicológica que ayude a hacer frente a circunstancias inevitables, además de la actitud o la forma en que la persona afronte y analice las situaciones que enfrenta. En cuanto al ejercicio físico y el reposo el autor citado argumenta que la gran cantidad de estrés se encuentra en personas que no realizan ejercicios y tampoco descansan correctamente, generando ello un círculo vicioso, la práctica del ejercicio es la forma más sencilla y eficaz para prevenir el estrés, así mismo el reposo es necesario para recuperar la energía. En relación al descanso debe ser continuo y de calidad. De igual manera los hábitos alimenticios



como comer despacio, masticar correctamente, horas fijas de alimentación, control de la cantidad de grasa, consumo de frutas, verduras, cereales en cantidades adecuadas, así también disminuir el consumo de azúcar y sal, además consumir vitaminas, el control del peso, el consumo de agua, son factores importantes para la prevención del estrés.

2.2.5. AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

(Naranjo, 2009) indica que existen habilidades para identificar factores de estrés modificando las reacciones perjudiciales, una de las habilidades para el afrontamiento al estrés es la relajación, esta habilidad tiene un beneficio inmediato concede una sensación de placer, tranquilidad mental, distensión muscular, sin embargo, no se puede practicar inmediatamente, pero se recomienda una relajación diseñada en tres pasos: la respiración profunda, la exhalación lenta y de forma mental repetir estoy tranquilo, nuevamente respirar según la forma realizada al principio.

2.2.6. ESTRÉS LABORAL O SÍNDROME DE BURNOUT

(Carlín, 2014) el estrés laboral ocurre debido a una exigencia laboral muy alta y se hace notorio como enfermedad, afectando el desempeño del trabajador y perjudicando a la organización, por qué disminuye la eficiencia laboral a nivel cualitativo y cuantitativo, el nombre Burnout es una expresión en inglés que se interpreta como quemado, lo que es lo mismo que el trabajador se siente agotado, considerada por la OMS una enfermedad de índice internacional; de igual manera (Peiró, 2014) indica que el síndrome de Burnout es un síndrome que se manifieste en el trabajo el cual es causado por factores estresantes constituido por el propio trabajador, el síndrome de burnout es consecuencia de eventos estresantes de carácter laboral, que aparece con la interacción que el individuo mantiene son condicionantes para su aparición.



2.2.7. EFECTOS LABORALES DEL ESTRÉS

Para (Willians & Cooper, 2004) el estrés laboral genera consecuencias a nivel personal e institucional ya que generan malestar en las personas afectando su desenvolvimiento y repercutiendo de forma negativa en la organización, perjudicándola y teniendo efectos en el estrés laboral.

(Helrrieguel & Slocum, 2004) mencionan que la división de los efectos del estrés están en 3 categorías generales las que serían las siguientes: el fisiológico, emocional y conductual; el primero refiriéndose a los efectos sobre el estado físico de la persona siendo las consecuencias más comunes el dolor de cabeza y espalda, contracturas musculares, problemas gastrointestinales, hipertensión arterial, desorden cardiovascular, entre otros; se debe resaltar que si bien no está determinado el papel exacto del estrés y sus efectos sobre la salud diversas enfermedades parecen estar vinculadas a él. Por otro lado, las consecuencias en las emociones se presentan mediante la ansiedad, ira, depresión, desempeño, etc., finalmente el efecto en la conducta se ven reflejados en el ausentismo laboral, baja habilidad, deficiente desempeño, baja productividad, pérdida del esfuerzo, agresividad, problemas para conciliar el sueño, malos hábitos alimenticios, entre otros.

2.2.8. DESEMPEÑO

(Quintero, Africano, & Faría, 2008) lo definió como el comportamiento del colaborador que busca los objetivos fijados por la institución, éste constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos, según argumentan los autores, los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores son:



- Satisfacción en el trabajo, siendo este un sentimiento favorable que el trabajador percibe, que difiere de los pensamientos.
- Autoestima, siendo el deseo de reconocimiento en la empresa, es importante que en el trabajo se ofrezcan oportunidades.
- Trabajo en equipo, satisfaciendo en conjunto sus necesidades bajo una estructura estable.
- Capacitación, siendo un proceso de entrenamiento y formación para lograr un desempeño eficaz y eficiente.

Por otro lado, (Pérez & Merino, 2021) explican que el desempeño laboral es el acto del cumplimiento de una obligación o tarea, la cual se vincula a la representación de una función o papel dentro de la organización.

Por otro lado, al desempeño se le concibe como el valor general que una institución espera de su colaborador, relacionado a los episodios que lleva a cabo durante en un periodo determinado, sean positivos o negativos en función al rendimiento de cada uno de ellos, implica su contribución personal a la consecución de la eficacia de la institución, así lo afirma (García, 2005) quien argumenta que el desempeño es el nivel de esfuerzo de un colaborador que alcanza durante su trabajo, es por ello que este término se vincula más a la noción de rendimiento, cuantificando esfuerzos midiéndoles en términos observables, antes que otros componentes presentes en la actividad laboral; de igual forma (Mino, 2014) la describe como la calificación que se hace de un colaborador al comparar su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño dentro de una organización.

(Stoner, 1994) desarrolló la teoría de las expectativas que busca explicar las diferencias entre las personas y sus satisfacciones debido a que ha recibido mucho



apoyo de las implicaciones importantes en el trabajo, este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones:

- El comportamiento del colaborador depende de una combinación de fuerzas en los individuos y el ambiente.
- Las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento.
- Las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas.
- Las personas escogen entre varias opciones de comportamiento.

2.2.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para (Chiavenato, 2002) al evaluar el desempeño se identifica la productividad de los trabajadores en sus áreas de trabajo, en función a los objetivos que requiere el puesto, apoyándose en análisis objetivos; sirve para juzgar la excelencia, cualidades y contribución a la organización.

(Espinoza, 2017) en su investigación titulada “Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir”, su objetivo fue diseñar un modelo de evaluación del desempeño laboral junto con el área de producción en la fabricación de prendas de vestir.

El modelo está basado en la propuesta de tres dimensiones:

- a) Evaluación de la conducta, la cual está dividida en tres indicadores que son la asistencia, puntualidad y disciplina.
- b) Evaluación del rendimiento, esta dimensión es medida por el indicador eficiencia.
- c) Evaluación de las competencias, teniendo como indicadores la calidad de trabajo, la cooperación, la adaptabilidad y finalmente la responsabilidad.



2.2.10. FACTORES DEL DESEMPEÑO

Para (Santos, 2012) el factor más importante del desempeño es la competitividad, siendo este un conjunto de características como el conocimiento, las habilidades, sentimientos, motivaciones, actitudes, características personales y valores, dichas características son importantes para lograr los objetivos de la organización; por otro lado las competencias profesionales son cualidades que regulan la conducta del trabajador, las cuales facilitan un desempeño eficaz dentro de un contexto social.

2.2.11. DESEMPEÑO LABORAL EN LA LEY DEL SERVICIO CIVIL

Ley del Servicio Civil número 30057, en relación a la gestión del rendimiento y desempeño, comprende el proceso de evaluación de desempeño, teniendo como finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil, su alcance es hasta los servidores públicos, los responsables son las oficinas de recursos humanos.

El proceso de evaluación del desempeño es obligatorio e integral, sistemático y continuo de manera objetiva, sujeta a las siguientes reglas mínimas:

- Los factores a medir deben estar relacionados con las funciones del puesto.
- Se realiza en función a factores y metas mensurables y verificables.
- El servidor debe conocer los procedimientos, factores o metas con los que será evaluado.
- Se deberá realizar con una periodicidad anual.
- El personal que no participe es calificado como personal desaprobado.

Por otro lado, la evaluación del desempeño debe ajustarse a las características institucionales, estableciendo criterios objetivos, de igual manera el proceso de evaluación debe garantizar que se comunique al servidor civil los métodos, la



oportunidad y las condiciones de evaluación; la supervisión de los procesos de evaluación debe comprobar los lineamientos y metodología para el desarrollo de los procesos de evaluación.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ALTO PORCENTAJE DE ESTRÉS LABORAL

Mantener un estrés constante tienen diversas consecuencias, en la salud y en el desempeño, una persona con altos niveles de estrés es menos productiva y se ausenta de manera constante, desarrollando problemas físicos como trastornos intestinales, ansiedad, neurosis, insomnio y depresión. (Vera, 2019)

BURNOUT

Aparece como respuesta al estrés en el trabajo, si es que el trabajo excede la capacidad del empleado, se caracteriza porque el trabajador se siente agotado, cansado, desgastado emocionalmente. (Martínez, 2012)

CLIMA LABORAL

Es el ambiente en donde se manifiestan las destrezas y dificultades de los colaboradores, del cual depende el aumento o reducción de la productividad en la empresa. (Hodgetts & Alman, 1985)

CALIDAD LABORAL

Es el grado de satisfacción y las condiciones idóneas para los miembros de la organización por medio del trabajo. (Chiavenato, 2009)

DESEMPEÑO LABORAL

Comportamiento del trabajador que busca objetivos o metas dentro de sus funciones en una organización. (Chiavenato, 2000)



DEFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL

Se produce cuando la productividad del trabajador es inferior a la media estándar de sus compañeros o puestos de trabajo, en condiciones similares; estadísticamente la institución pública o privada debe determinar el rendimiento promedio de sus trabajadores, y si uno de ellos no se ajusta a ese rendimiento puede ser despedido.

DESEMPEÑO PERSONAL

Identifica los logros alcanzados y reconocidos por el trabajador, que se originan en procesos fundados en acciones o actitudes personales. (Robbins & Judge, 2009)

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Se identifica por los logros alcanzados y reconocidos por la organización, que se originan en procesos sustentados en la interacción del trabajador con la organización.

ESTRÉS LABORAL

Situación que genera un daño en las personas, afectando su desenvolvimiento y su salud, no aparece de forma inmediata y existe incertidumbre de sus efectos. (Willians & Cooper, 2004)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La SUNARP, es un órgano autónomo del sector de justicia, siendo este un ente del Sistema Nacional de Registros Públicos, tiene como función dictar las políticas y normas técnicas registrales, además de la planificación, organización, dirección, coordinación y supervisión, de la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los registros que conforman el sistema.

La Oficina Registral que es el objeto de investigación está ubicada en el departamento, provincia y distrito de Puno, en la calle Cajamarca N° 429, perteneciente a la Sede Tacna (Zona registral N° XIII), siendo este departamento el quinto más grande del Perú, se encuentra limitado por el norte con el departamento de Madre de Dios, por el este con Bolivia, por el sur con el departamento de Tacna y país de Bolivia y por el oeste con las regiones de Arequipa, Moquegua y Cuzco.

El territorio de Puno abarca un perímetro fronterizo de 1108 kilómetros, que representa el 11% de la línea fronteriza del Perú, la región de Puno está dividida en trece provincias y ciento diez distritos; según el Censo de Población y Vivienda 2017, desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, tiene un ligero predominio de la población urbana representada por 53.8% y la población rural es de 46.2%, el acelerado aumento se vio en las ciudades como Juliaca, Puno, San Miguel y Azángaro.

Mediante la Ley 26366 se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP, y por Resolución Suprema 135-2002 – JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP.



Figura 1: Croquis de ubicación
FUENTE: Google Map

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio fue realizado del mes de diciembre del año 2019 a diciembre del año 2020.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. POBLACIÓN

La población sujeta a estudio son todos los trabajadores de la SUNARP Sede Puno, los cuales hacen un total de 30.

3.3.2. MUESTRA

Como muestra se tomó a el total de la población, siendo una muestra no probabilística intencionada, como indica (Pérez & Merino, 2022) que la muestra es un sub conjunto de unidades de la población, las cuales permiten inferir las propiedades de la población; a ello se suma (López, 2004) quien describe que la muestra es un sub conjunto de la población.



3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. ENFOQUE

El enfoque de investigación es el cuantitativo, este enfoque se caracteriza por utilizar herramientas estadísticas para demostrar hipótesis. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.4.2. ALCANCE

El alcance de investigación es descriptivo “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), y también es de alcance correlacional “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para el alcance descriptivo se utilizaron las tablas de distribución de frecuencias (frecuencias absolutas, relativas y porcentuales) acompañado de sus respectivos histogramas; para el tratamiento estadístico se utilizará la correlación, “Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan.” (Suárez, s.f)

El coeficiente de correlación sirve para medir el grado de asociación entre dos variables, pudiéndose utilizar cuando ambas variables son cuantitativas y continuas.



3.4.3. DISEÑO

La investigación está basada en un diseño no experimental, ya que no se manipulará la variable independiente, para ver los cambios en la variable dependiente. “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.4.4. TIPO

Dentro del diseño no experimental la presente investigación es de tipo transeccional o conocido como transversal “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.5. TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

Como técnica se utilizó la encuesta la cual ayudo a recopilar información del personal de la SUNARP.

3.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Como instrumento para medir ambas variables el cuestionario.

El instrumento o cuestionario MBI – Maslach Burnout Inventory, está conformado por 22 preguntas, diseñadas como afirmaciones, su función es medir el estrés, su frecuencia e intensidad con la que lo sufren las personas.

Para medir el desempeño laboral se utilizó el cuestionario desarrollado por Samaniego Candia, aplicado en su estudio sobre la gestión del conocimiento t desempeño laboral.

3.6.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el ordenamiento y presentación de información relevante en relación a la presente tesis de investigación se utilizará el Ms Office.

Para la presentación y sustento de la tesis se usará el Ms PowerPoint como herramienta de exhibición de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Para el ordenamiento generalizado de los datos y lograr tener una perspectiva general de la información recolectada se usará el Ms Excel.

Para el procesamiento de las encuestas realizadas a los trabajadores de la SUNARP, tratamiento de datos y la contrastación de la hipótesis planteada se utilizará el Software SPSS.

3.7. VARIABLES

Variable independiente

- Estrés laboral.

Variable dependiente

- Desempeño.

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DIMENSIONES	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	MEDIDA
Estrés. <i>Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	Cansancio emocional.	(1,2,3,6,8,13,14,16,20)	Nunca – 0.
	Despersonalización.	(5,10,11,15,22)	Pocas veces al año o menos – 1.
			Una vez al mes o menos – 2.
			Unas pocas veces al mes – 3.
		Una vez a la semana – 4.	
	Realización personal.	(4,7,9,12,17,18,19,21)	Pocas veces a la semana – 5.
			Todos los días – 6.

VARIABLE 2	DIMENSIONES	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	MEDIDA
Desempeño laboral. <i>Pamela Samaniego Candia.</i>	Personal.	(1,2,3,4,5,6,7,8,9)	
	Institucional	(10,11,12,13,14,15,16,17,18)	Totalmente en desacuerdo – 1
		(19,20,21,22,23,24,25,26,27)	En desacuerdo – 2
	Calidad laboral.		Parcialmente de acuerdo – 3
			De acuerdo – 4
	Clima laboral.	(28,29,30,31,32,33,34,35,36,37)	Totalmente de acuerdo – 5

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Los dos cuestionarios fueron validados con el estadístico Alfa de Cronbach, para demostrar su consistencia interna, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 2: Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral

ÍTEMS	VALOR
α (ALFA) =	0.8081982
K (NUMERO DE ÍTEMS) =	22
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ÍTEM) =	102.83222
V_t (VARIANZA TOTAL) =	449.95667

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Tabla 3: Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

ÍTEMS	VALOR
α (ALFA) =	0.9593552
K (NUMERO DE ÍTEMS) =	36
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ÍTEM) =	31.616667
V_t (VARIANZA TOTAL) =	469.83222

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Como se observa en la Tabla 2 y Tabla 3 para ambas variables el resultado de confiabilidad es muy alto, siendo esto favorable para el desarrollo de la investigación, como se puede observar en la siguiente Tabla.

Tabla 4: Escala del alfa de Cronbach

Criterio	Rango
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.40 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo



3.8.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Primero se aplica la prueba de normalidad para saber si los datos se fundamentan en la estadística paramétrica o no paramétrica, dicho resultado ayudará a conocer si se utilizará el coeficiente de correlación Pearson o el coeficiente de correlación Spearman. Según los siguientes pasos.

PASO 1: Plantear las hipótesis de NORMALIDAD

- (Hipótesis nula) H_0 : Los datos siguen una distribución normal.
- (Hipótesis alterna) H_1 : Los datos no siguen una distribución normal.

PASO 2: Nivel de significancia

- Z: Nivel de confianza: 95% o 0.95
- e: Error o margen de error: 5% o 0.05

PASO 3: Prueba de Normalidad

- Kolmogorov-Smirnov: $n > 50$
- Shapiro Wilk: $n < 50$

PASO 4: Estadístico de prueba

- Si p-valor o (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0
- Si p-valor o (Sig.) > 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

PASO 5: Criterio de decisión

- Como la muestra es menor a 50 se utilizó el estadístico Shapiro-Wilk

Tabla 5: Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.212	30	0.001	0.927	30	0.041
Desempeño Laboral	0.322	30	0.000	0.787	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

- Para la variable Estrés Laboral el p-valor o (Sig.) es igual a 0.041 que es menor a 0.05 entonces se rechaza la H0, se acepta la H1; Los datos no siguen una distribución normal.

- Para la variable Desempeño Laboral el p-valor o (Sig.) es igual a 0.000 que es menor a 0.05 entonces se rechaza la H0, se acepta la H1; Los datos no siguen una distribución normal.

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla 5 los resultados para ambas variables tienen una distribución que no es normal, ya que el nivel de significancia es igual a 0.041 para la variable estrés laboral y 0.000 para la variable desempeño laboral, por ello se fundamentan en la estadística no paramétrica, en tal sentido se utilizará el Coeficiente de Correlación Spearman. En la Figura 2 y Figura 3 se puede apreciar la distribución para ambas variables de forma gráfica.

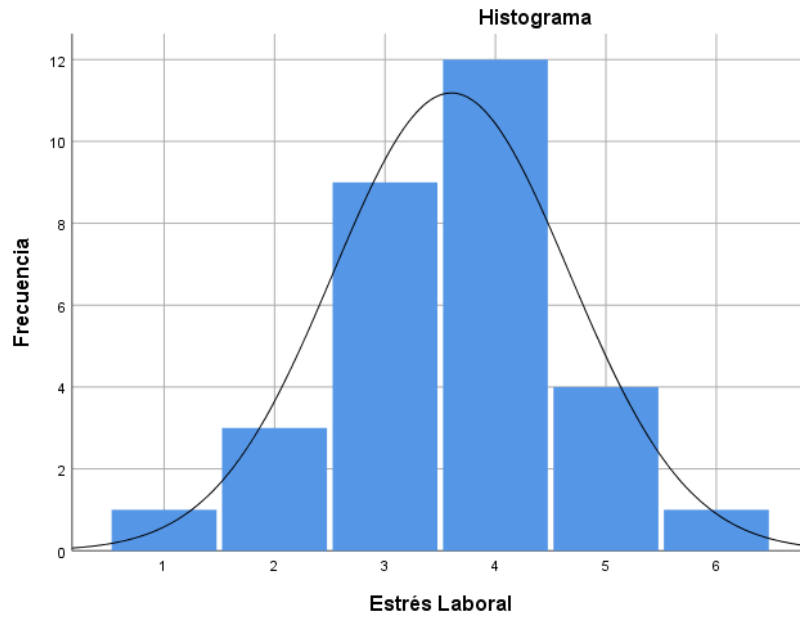


Figura 2: Prueba de normalidad para la variable Estrés Laboral
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

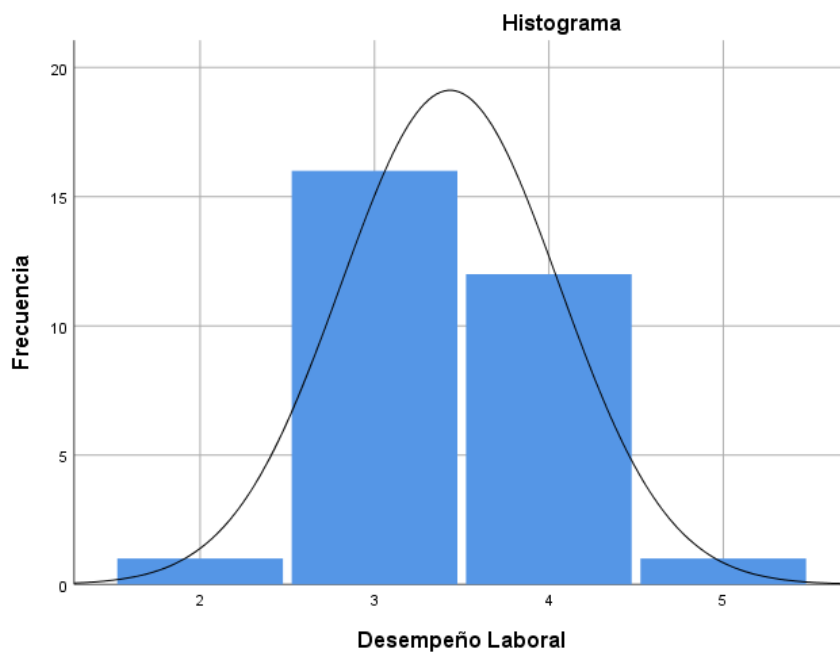


Figura 3: Prueba de normalidad para la variable Desempeño Laboral
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL ESTRÉS LABORAL

El presente apartado está relacionado al objetivo específico número 1; para ello se plantea una tabla de distribución de frecuencias en el cual se plasman los resultados basados en la escala de Likert por dimensión.

4.1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL

Tabla 6: Dimensión cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Pocas veces al año o menos	1	3.3	3.3	10.0
Una vez al mes o menos	7	23.3	23.3	33.3
Unas pocas veces al mes	4	13.3	13.3	46.7
Una vez a la semana	4	13.3	13.3	60.0
Pocas veces a la semana	6	20.0	20.0	80.0
Todos los días	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Cansancio Emocional

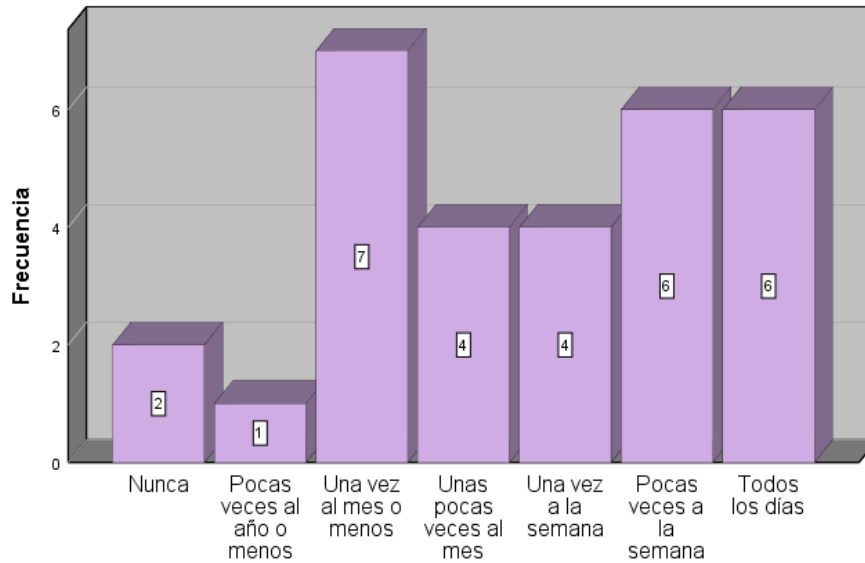


Figura 4: Dimensión Cansancio Emocional
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Como se observa en la Tabla 6 y Figura 4, los resultados de la dimensión cansancio emocional indican que el 6.7% (2 trabajadores) nunca sienten cansancio emocional, el 3.3% (1 trabajador) tiene cansancio emocional pocas veces al año, el 23.3% (7 trabajadores) tienen cansancio emocional una vez al mes o menos, el 13.3% (4 trabajadores) tienen unas pocas veces al mes cansancio emocional, el 13.3% (4 trabajadores) sienten una vez a la semana cansancio emocional, el 20% (6 trabajadores) tienen cansancio emocional pocas veces a la semana y el 20% (6 trabajadores) sienten todos los días cansancio emocional.

4.1.1.2. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN

Tabla 7: Dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Pocas veces al año o menos	3	10.0	10.0	23.3
Una vez al mes o menos	7	23.3	23.3	46.7
Unas pocas veces al mes	3	10.0	10.0	56.7
Una vez a la semana	1	3.3	3.3	60.0
Pocas veces a la semana	5	16.7	16.7	76.7
Todos los días	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

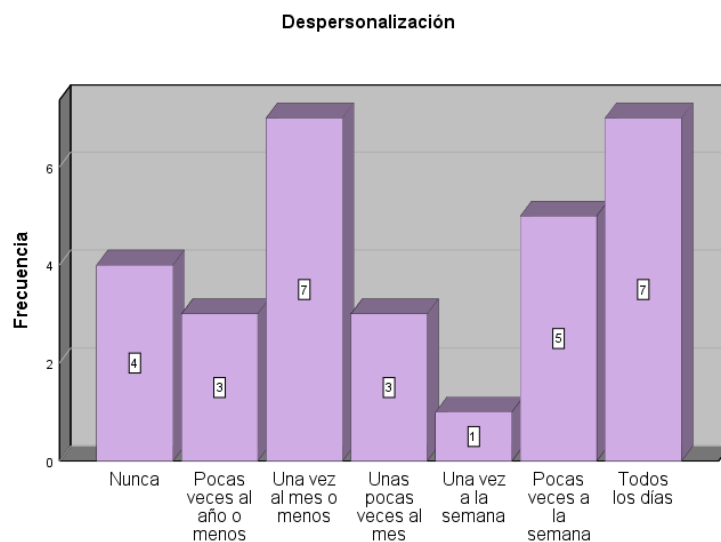


Figura 5: Dimensión Despersonalización

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 5 se muestran los resultados de la dimensión despersonalización, los cuales indican que el 13.3% (4 trabajadores) nunca



sienten despersonalización en el trabajo, el 10% (3 trabajadores) pocas veces al año o menos sienten despersonalización en el trabajo, el 23.3% (7 trabajadores) sientes una vez al mes o menos despersonalización en el trabajo, el 10% (3 trabajadores) sienten despersonalización en el trabajo unas pocas veces al mes, el 3.3% (1 trabajador) siente despersonalización en el trabajo una vez a la semana, el 16.7% (5 trabajadores) sienten despersonalización en el trabajo pocas veces a la semana y el 23.3% (7 trabajadores) sienten despersonalización en el trabajo todos los días.

4.1.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL

Tabla 8: Dimensión realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Pocas veces al año o menos	1	3.3	3.3	3.3
Una vez al mes o menos	6	20.0	20.0	23.3
Unas pocas veces al mes	8	26.7	26.7	50.0
Una vez a la semana	4	13.3	13.3	63.3
Pocas veces a la semana	5	16.7	16.7	80.0
Todos los días	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

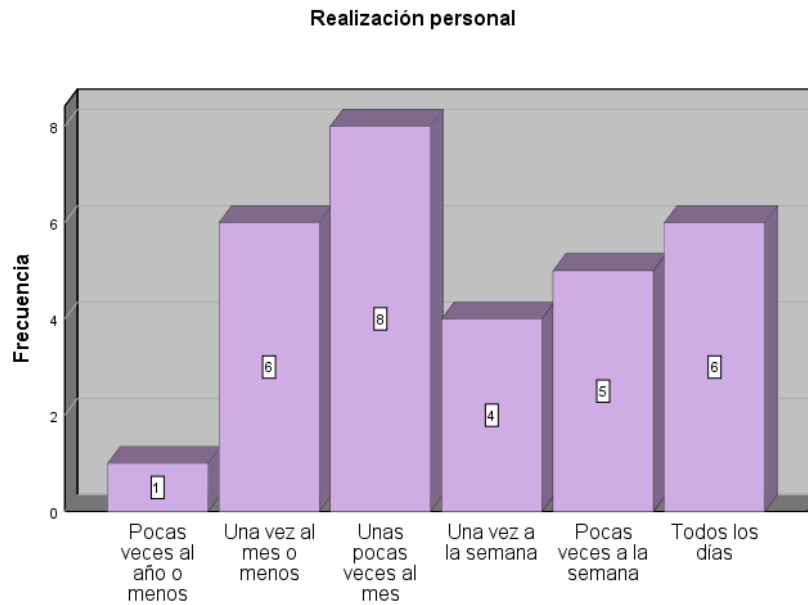


Figura 6: Dimensión Realización Personal
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 6 se observa los resultados de la dimensión realización personal, en la que el 3.3% (1 trabajador) pocas veces al año siente realización personal, el 20% (6 trabajadores) sienten realización personal una vez al mes o menos, el 26.7% (8 trabajadores) sienten realización personal unas pocas veces al mes, el 13.3% (4 trabajadores) sienten realización personal una vez a la semana, el 16.7% (5 trabajadores) sienten realización personal pocas veces a la semana y el 20% (6 trabajadores) sienten realización personal todos los días.

Finalmente, a continuación, se muestra los resultados generales de la variable **Estrés Laboral**, en el cual se plasman los resultados de las dimensiones anteriormente descritas, pero de forma conjunta.

Tabla 9: Distribución de frecuencia para la variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Pocas veces al año o menos	1	3.3	3.3	3.3
Una vez al mes o menos	4	13.3	13.3	16.7
Unas pocas veces al mes	8	26.7	26.7	43.3
Una vez a la semana	12	40.0	40.0	83.3
Pocas veces a la semana	4	13.3	13.3	96.7
Todos los días	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

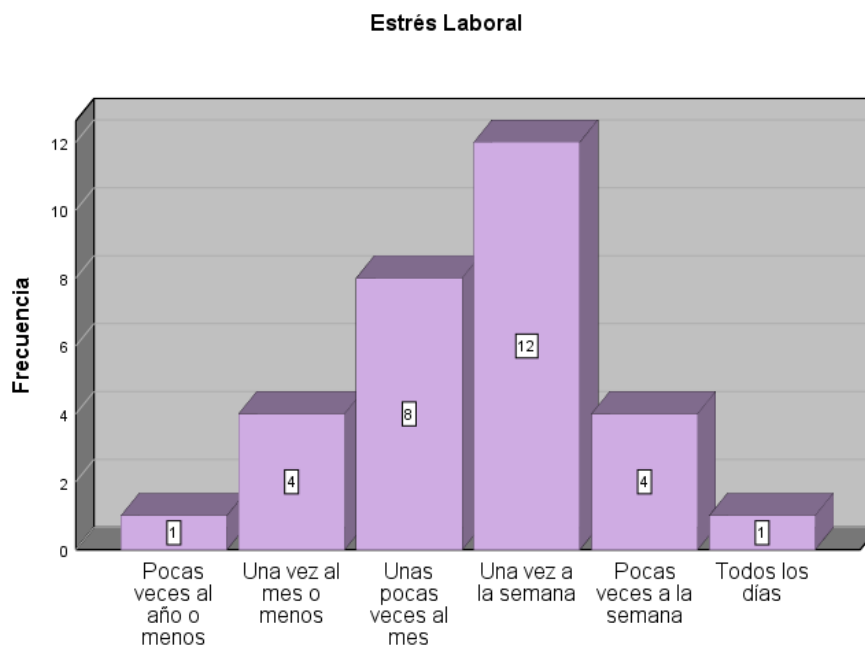


Figura 7: Variable Estrés Laboral

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Los resultados generales de la Tabla 9 y Figura 7, indican que el 3.3% (1 trabajador) presenta estrés pocas veces al año o menos, el 13.3% (4

trabajadores) indican que tienen estrés una vez al mes o menos, el 26.7% (8 trabajadores) presentan estrés pocas veces al mes, el 40% (12 trabajadores) presentan estrés una vez a la semana, el 13.3% (4 trabajadores) presentan estrés pocas veces a la semana y el 3.3% (1 trabajador) presenta estrés todos los días.

4.1.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

El presente apartado está relacionado al objetivo específico número 2, para ello se plantea una tabla de distribución de frecuencias en el cual se plasman los resultados basados en la escala de Likert.

4.1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO PERSONAL

Tabla 10: Dimensión desempeño personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Parcialmente de acuerdo	9	30.0	30.0	33.3
De acuerdo	19	63.3	63.3	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

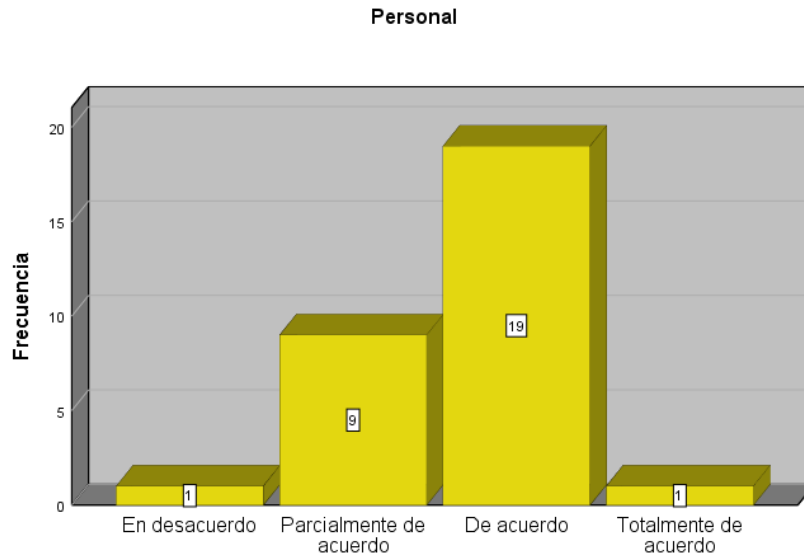


Figura 8: Dimensión Desempeño Personal
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Los resultados de la Tabla 10 y Figura 8 indican que el 3.3% (1 trabajador) está en desacuerdo con lo personal, el 30% (9 trabajadores) están parcialmente de acuerdo con lo personal, el 63.3% (19 trabajadores) están de acuerdo con lo personal y el 3.3% (1 trabajador) está totalmente de acuerdo con lo personal.

4.1.2.2. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Tabla 11: Dimensión desempeño institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
En desacuerdo	6	20.0	20.0	20.0
Parcialmente de acuerdo	9	30.0	30.0	50.0
De acuerdo	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

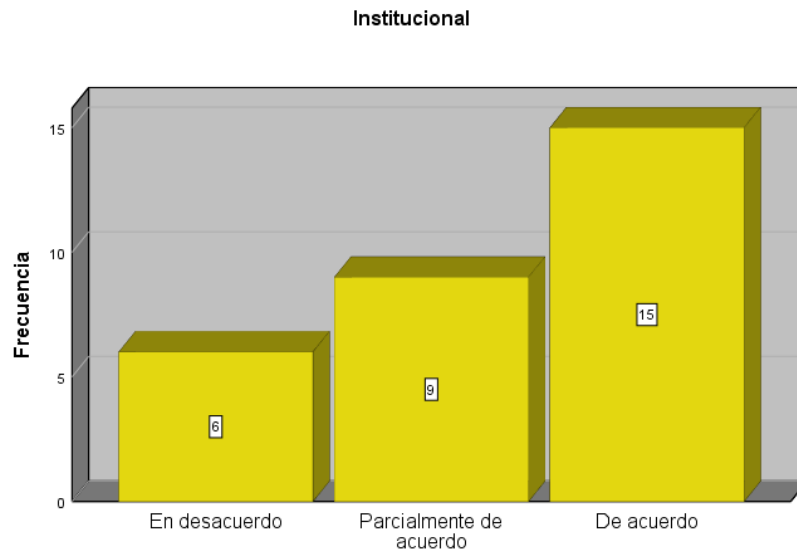


Figura 9: Dimensión Desempeño Institucional
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 09 se observa los resultados en relación a la dimensión institucional que el 20% (6 trabajadores) están en desacuerdo con lo institucional, el 30% (9 trabajadores) están parcialmente de acuerdo con lo institucional, y el 50% (15 trabajadores) están de acuerdo con lo institucional.

4.1.2.3. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CALIDAD LABORAL

Tabla 12: Dimensión calidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
En desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
Parcialmente de acuerdo	12	40.0	40.0	53.3
De acuerdo	13	43.3	43.3	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

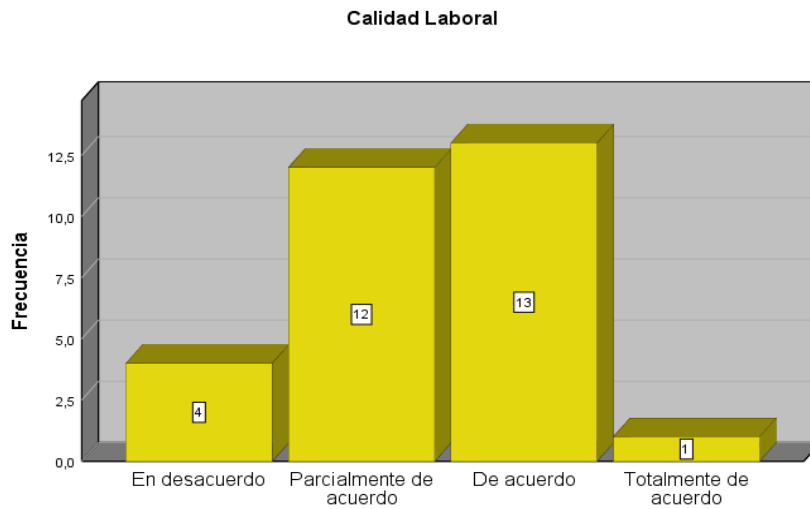


Figura 10: Dimensión Calidad Laboral
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 10 se observa que el 13.3% (4 trabajadores) están en desacuerdo con la calidad laboral, el 40% (12 trabajadores) están parcialmente de acuerdo con la calidad laboral, el 43.3% (13 trabajadores) están de acuerdo con la calidad laboral, y el 3.3% (1 trabajador) está totalmente de acuerdo con la calidad laboral.

4.1.2.4. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CLIMA LABORAL

Tabla 13: Dimensión clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
En desacuerdo	8	26.7	26.7	26.7
Parcialmente de acuerdo	18	60.0	60.0	86.7
De acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

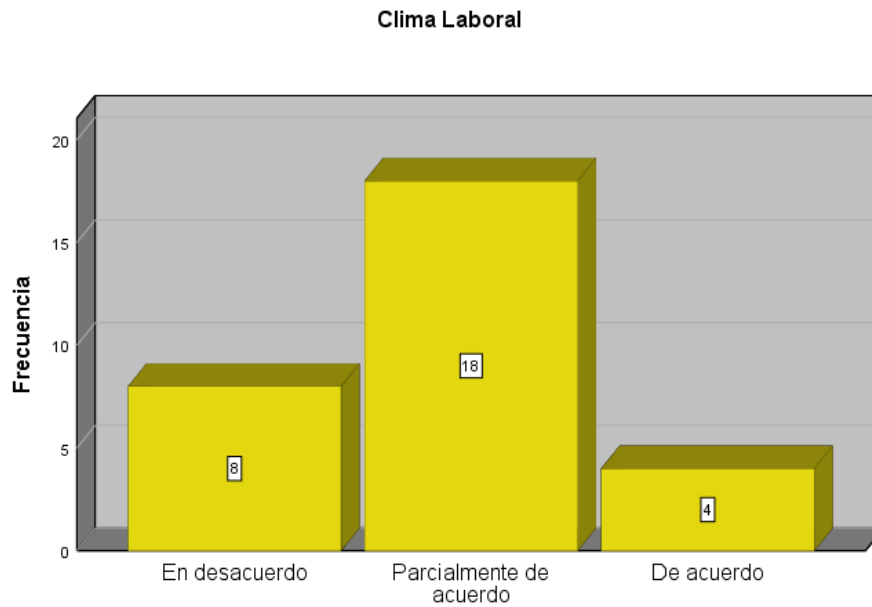


Figura 11: Dimensión Clima Laboral
FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: De igual manera en la Tabla 13 y Figura 11, se aprecia que el 26.7% (8 trabajadores) están en desacuerdo con el clima laboral, el 60% (18 trabajadores) están parcialmente de acuerdo con el clima laboral y el 13.3% (4 trabajadores) están de acuerdo con el clima laboral.

Finalmente, a continuación, se muestra los resultados generales de la variable **Desempeño Laboral**, en el cual se plasman los resultados de las dimensiones anteriormente descritas, pero de forma conjunta.

Tabla 14: Distribución de frecuencia para la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
En desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
Parcialmente de acuerdo	16	53.3	53.3	56.7
De acuerdo	12	40.0	40.0	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

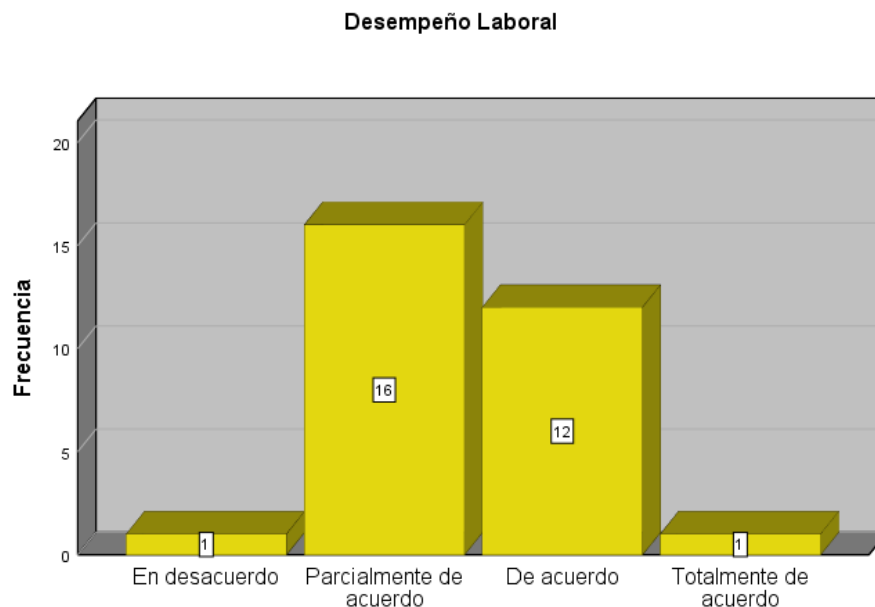


Figura 12: Variable Desempeño Laboral

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Si se aprecia la Tabla 14 y Figura 12 los resultados en relación al desempeño laboral indican que el 3.3% (1 trabajador) están en desacuerdo con el desempeño, el 53.3% (16 trabajadores) están parcialmente de acuerdo con el

desempeño, el 40% (12 trabajadores) están en desacuerdo con el desempeño y el 3.3% (1 trabajador) está totalmente de acuerdo con el desempeño.

4.1.3. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente punto está relacionado al objetivo específico número tres, que textualmente indica: Establecer el tipo y nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Sede Puno, del año 2019 al 2020, a su vez también está relacionado con la hipótesis general.

En la Tabla 15 se muestra los resultados aplicando el coeficiente de correlación Spearman.

Tabla 15: Coeficiente de correlación Spearman para la relación entre estrés laboral y desempeño laboral

			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.687**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-.687**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación: Para el cálculo del coeficiente de correlación, se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, como se observa en la Tabla 15, el nivel de significancia (p-valor) para ambas variables es de 0.000, siendo este

menor a 0.05, (Si p -valor < 0.05 se rechaza la H_0), en tal sentido, se acepta la hipótesis de trabajo que textualmente indica H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020., también se puede observar en la Tabla 15 que el coeficiente de correlación para ambas variables es de -0.687 dicho resultado contrastándola con la siguiente Tabla 16, nos da como resultado una relación negativa moderada.

Tabla 16: Coeficiente de Rho Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

FUENTE: Coeficiente de Rho Spearman

4.2. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación propone determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Puno del año 2019 al 2020, los resultados indican que existe una relación negativa moderada entre el estrés y desempeño laboral, esto significa que



a medida que aumenta el estrés, disminuye el desempeño; de igual manera a medida que disminuye el estrés aumenta el desempeño laboral.

Contrastando los resultados con los antecedentes internacionales. Los resultados de la presente investigación se diferencian de alguna manera con los resultados de Ceballos, et al. (2019) quienes desarrollaron un artículo en el país de Chile, que buscaron determinar el nivel de estrés en un equipo de enfermería en la Región del Maule-Chile, los resultados de su investigación describen que el 23.6% de los participantes percibió un alto nivel de estrés; discrepando dichos resultados con los obtenidos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Puno, que solo arrojó un 3.3% de trabajadores que presentan estrés todos los días, sin embargo coincide con su conclusión ya que argumentan que existe relación estadística entre el estrés y el trabajo.

Por otro lado, el artículo desarrollado por Acosta, et al. (2019) sobre el estrés ocupacional y evaluación del desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar Colombia, no coinciden con los resultados de la presente investigación, porque el estudio concluye que no existe ninguna asociación significativa entre las variables estudiadas. Sin embargo, Villamar, et al. (2019) en su artículo sobre factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México, obtuvieron como resultados que existe relación entre el estrés y los factores psicosociales del trabajo académico, coincidiendo con los resultados del presente estudio.

También Yáguar (2019) quien desarrolló un trabajo de maestría, que buscó relacionar el estrés con el desempeño de los trabajadores del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil, indican un nivel de significancia de 0.05 concluyendo que existe relación estadísticamente significativa



entre el estrés y el desempeño; a ello se suma el trabajo realizado por Tenelanda (2018) que también busco relacionar el estrés y desempeño pero en una empresa del sector industrial en Ecuador, el cual también concluye con una relación moderada entre las dos variables; ambas investigaciones al igual que la desarrollada en el presente estudio coinciden en sus resultados, ya que el nivel de significancia calculado para relacionar ambas variables arrojó 0.000 por lo que se interpreta como la aceptación de la hipótesis de trabajo, que indica la relación entre estrés y desempeño en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Puno.

Contrastando los resultados con los antecedentes nacionales. Los antecedentes nacionales se inician con el desarrollado por Lauracio y Lauracio (2020) quienes publicaron un artículo en el cual buscaron establecer la relación entre el estrés y desempeño en el personal de salud, del Centro de Salud Vallecito I-3 Puno, en la que concluyeron que no existe correlación entre ambas variables, siendo este un resultado diferente al del presente estudio; sin embargo, el trabajo desarrollado por López y Roca (2020) quienes buscaron relacionar el estrés con el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa José Lorenzo Cornejo Acosta Arequipa, concluyeron con una relación entre ambas variables y un valor correlacional de -0.371; en este caso este resultado coincide con el de la presente investigación, porque el resultado del coeficiente de correlación es de -0.687, es decir una relación negativa; por lo que a medida que aumenta el estrés disminuye el desempeño.

A ello se suma el trabajo de Calla (2019) que en su trabajo de investigación concluyo con una relación entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019, hallando un nivel de significancia de 0.003; de la misma manera Ticona (2018) describe que existe una incidencia del estrés en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal



INN de la ciudad de Puno 2017; como se puede observar ambas investigaciones concuerdan con los resultados de la presente investigación.

Finalmente, Latorre y Obregón (2018) desarrollaron una investigación que obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0.008 concluyendo con una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote 2018; coincidiendo con los resultados de la presente investigación; como se puede observar de 10 antecedentes plasmados en el marco teórico, 5 nacionales y 5 internacionales, solo 1 no coincide con los resultados de la investigación, 1 nacional, lo que quiere decir que el 90% de antecedentes, coincide con la conclusión propuesta en el estudio.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En caso del estrés laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020, los resultados indican que más de la mitad de trabajadores equivalente a un 56.6% presentan estrés entre una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, ello es desfavorable tanto para la institución como para el trabajador.

SEGUNDA: Para el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020, los resultados indican que más de la mitad de opiniones de los trabajadores equivalente a un 56.6% están entre desacuerdo y parcialmente de acuerdo con el desempeño, estos resultados son desfavorables para la institución y su productividad.

TERCERA: Se estableció que existe relación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral, ya que se obtuvo como resultado para ambas variables un coeficiente de correlación de -0.687, ello significa que a medida que aumenta el estrés disminuye el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los funcionarios de la SUNARP no solo capacitaciones si no actividades constantes gestionando con entidades de la salud, para realizar acciones personalizadas como grupales de prevención, manejo, seguimiento y chequeo del estrés laboral en los trabajadores como la realización de dinámicas paralelas a charlas para mejorar la salud mental como parte de un proceso de calidad y mejora continua, en beneficio de la institución en su conjunto.

SEGUNDA: Se recomienda a los funcionarios de la institución establezcan procedimientos como monitoreo de tareas, de ambientes laborales y de clima laboral a través de evaluaciones, controles de calidad y reuniones e incluso implementar un sistema de recompensas para mejorar el desempeño de cada trabajador obteniendo beneficios propios y a favor de la productividad de la SUNARP.

TERCERA: Finalmente, se recomienda a los funcionarios que a través del área de recursos humanos realice el seguimiento del estrés y desempeño laboral, ya que ambas variables están relacionadas de forma negativa, es decir, si aumenta el estrés disminuirá el desempeño lo cual afecta de manera negativa a la productividad y sobre todo a la calidad laboral que todo servidor público de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno y de otras instituciones merecen.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Jiménez, Pulido, & Redondo. (2019). Estrés ocupacional y evaluación del desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar-Colombia. *Universidad Autónoma del Caribe*, 17-01, 24-33. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Calla. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019. (*Tesis de pregrado*) *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
- Carlín. (2014). El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. 25-36.
- Cazau. (2000). Vocabulario de psicología. *Redpsicología*. Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com>
- Ceballos, Solorza, Marín, Moraga, Gómez, Segura, & Andolhe. (2019). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Scielo*, 25, 1-1. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532019000100204
- Chiavenato. (2000). *Administración de los recursos humanos*.
- Chiavenato. (2002). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2009).
- Díaz, & Silva. (2017). Alternativas en psicología. (38). Obtenido de <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psico>



log%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61

Espinoza. (2017). Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

García. (2005). Satisfacción laboral y desempeño laboral del personal del área de enfermería, en el Hospital II EsSalud Moquegua 2004. Arequipa: (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Gutiérrez, Montoya, Toro, Briñón, Rosas, & Salazar. (2010). Depresión en estudiantes universitarios y su asociación con el estrés académico. *CES Medicina*, 24(1), 7-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261119491001>

Helrieguel, & Slocum. (2004). Comportamiento organizacional.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hodgetts, & Alman. (1985). *Comportamiento de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Huamantuna. (2018). Funcionalidad familiar y estrés académico en estudiantes del primer año de ingenierías, Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7203/B4.1601.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



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

Lauracio, & Lauracio. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, 2(4), 543-554. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

López. (2004). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

López, & Roca. (2020). El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa José Lorenzo Cornejo Acosta Arequipa – 2019. *(Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.

Martínez. (2012). *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/burnout-el-sindrome-del-quemado-nid1500335>

Melgosa. (1995). Nuevo estilo de vida ¡Sin estrés! . *Safeliz*. Obtenido de <https://safeliz.com/product-view/sin-estres-2/>

Mino. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 409 del departamento de Lambayeque. Lambayeque : (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/108>



- Naranjo. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 171-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Neidhardt, Weinstein, & Conry. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. *Deusto*.
- Peiró. (2014). Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia, España. 11-20.
- Pérez, & Merino. (2021). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Pérez, & Merino. (2022). Obtenido de *Definicion.de* Definición de muestra: <https://definicion.de/muestra/>
- Quintero, Africano, & Faría. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa de vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista de Ciencias Gerenciales*.
- Robbins , & Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Santos. (2012). La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral. (168). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Stoner. (1994). *Administración general*. México: Pearson .
- Suárez. (s.f). *Monografias.com*. Obtenido de Coeficiente de correlación pearson: <https://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml#top>



- Tenelanda. (2018). El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex Duraflex S.A. (*Tesis de pregrado*) Universidad Espiritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2965>
- Ticona. (2018). Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal INN de la ciudad de Puno 2017. Puno-Perú: (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano.
- Vera. (2019). *¿Cómo saber mi nivel de estrés laboral?* Obtenido de SODEXO Servicios de Calidad de Vida: <https://blog.sodexo.com.mx/blog/nivel-de-estres-laboral>
- Villamar, Juárez, Gonzáles, & Osnaya. (diciembre de 2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Scielo*, 7(3), 111-140. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>
- Willians, & Cooper. (2004). Manejo del estrés en el trabajo. *Manual Moderno*.
- Yaguar. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil- Ecuador. (*Tesis de posgrado*) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020	HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés laboral. VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño.	Enfoque: Es el cuantitativo. Alcance: Descriptivo y correlacional. Diseño de la Investigación: No experimental. Tipo de diseño de la investigación: Transeccional. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Población: 30 trabajadores. Muestra: NO probabilística.
PROBLEMA ESPECÍFICO 1: ¿Cómo es el estrés laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir cómo es el estrés laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020	HIPOTESIS ESPECÍFICA 1 Existe un alto porcentaje de estrés laboral en el personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020.		
PROBLEMA ESPECÍFICO 2: ¿Cómo es el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Describir cómo es el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020	HIPOTESIS ESPECÍFICA 2 Existe un deficiente desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020.		
PROBLEMA ESPECÍFICO 3: ¿Cuál es el tipo y nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Establecer el tipo y nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020	HIPOTESIS GENERAL: Existe relación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Puno, del año 2019 al 2020.		

ANEXO 2: Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DIMENSIONES	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	MEDIDA
Estrés. <i>Questionario Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	Cansancio emocional.	(1,2,3,6,8,13,14,16,20)	➤ Nunca – 0. ➤ Pocas veces al año o menos – 1. ➤ Una vez al mes o menos – 2. ➤ Unas pocas veces al mes – 3. ➤ Una vez a la semana – 4. ➤ Pocas veces a la semana – 5. ➤ Todos los días – 6.
	Despersonalización.	(5,10,11,15,22)	
	Realización personal.	(4,7,9,12,17,18,19,21)	
VARIABLE 2	DIMENSIONES	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	MEDIDA
Desempeño laboral. <i>Pamela Samaniego Candia.</i>	Personal.	(1,2,3,4,5,6,7,8,9)	➤ Totalmente en desacuerdo – 1 ➤ En desacuerdo – 2 ➤ Parcialmente de acuerdo – 3 ➤ De acuerdo – 4 ➤ Totalmente de acuerdo – 5
	Institucional	(10,11,12,13,14,15,16,17,18)	
	Calidad laboral.	(19,20,21,22,23,24,25,26,27)	
	Clima laboral.	(28,29,30,31,32,33,34,35,36,37)	



ANEXO 3: Cuestionario de desempeño laboral

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

PERSONAL

1. Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

2. Respetan mi punto de vista de manera positiva.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

3. Cree usted que cumple con las tareas en su totalidad, después de haberlas coordinado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

4. El trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos de la institución.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

5. Realiza sus labores con efectividad y compromiso.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



6. Identifico los puntos débiles de mi área de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

7. Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

8. Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

9. Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTITUCIONAL

10. Es beneficioso que la organización realice capacitaciones para el crecimiento de la organización.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

11. La competencia entre los colaboradores permite que el área de trabajo sea más eficiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



12. Considera que la innovación es un punto importante para el crecimiento de la organización.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

13. Es beneficioso trabajar en equipo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

14. Existe buena productividad en su equipo de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

15. Existe trabajo en equipo para el logro de objetivos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

16. Considera que los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

17. Se encuentra motivado ante el cumplimiento de sus actividades

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

18. Se cumple con la planificación de las tareas diarias.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



CALIDAD LABORAL

19. Considera que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

20. Hay mutuo apoyo cuando se realizan trabajos en equipo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

21. Se cumple con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

22. Considera que su equipo de trabajo es escuchado por su superior inmediato.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

23. En su área se elaboran planes de trabajo para poder llegar a las metas establecidas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

24. Considera que el control de procesos es importante para la organización.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

25. Siente deseos de superación y pasión por cumplir las metas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



26. Inspira respeto y trato cordial con sus compañeros de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

27. Me encuentro comprometido(a) con la empresa.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL

28. Existen reconocimientos laborales por parte de la institución.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

29. Cree usted que existe competencia entre áreas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

30. Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

31. Existen pagos por las horas extras.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

32. Cuenta con el ambiente necesario para realizar sus actividades laborales.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



33. Considera que las remuneraciones son adecuadas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

34. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

35. Resuelve dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

36. Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algún inconveniente o duda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ANEXO 4: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional. Su función es medir el desgaste profesional (Estrés). Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

4. Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

5. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6



6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

10. Siento que me he hecho más duro con la gente.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6



12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días



	año o menos		veces al mes		la semana	
0	1	2	3	4	5	6

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

22. Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Microsoft Excel interface showing a table of data and formulas. The table has columns labeled 1 through 30 and rows labeled 1 through 30. The data is organized into sections: 'ITEMS' (rows 1-10), 'Alfa de Cronbach Desempeño Labo' (rows 11-20), 'Alfa de Cronbach Estrés Laboral' (rows 21-30), and 'Alfa de Cronbach Desempeño Labo' (rows 31-33). A blue box highlights the formula for alpha:
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum vt}{vt} \right)$$

Summary statistics shown in the top right:

- α (ALFA) = 0.8081692
- K (NUMERO DE ITEMS) = 22
- $\sum Vi$ (VARIANZA DE CADA ITEM) = 102.83222
- $\sum Vi$ (VARIANZA TOTAL) = 449.95667

Formulas for alpha are also shown in blue boxes:

- $\alpha = ((K/(K-1)) * (1 - (EV/Vt)))$
- $\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum vt}{vt} \right)$

ANEXO 8: Correlación

Microsoft Excel interface showing a statistical analysis of the relationship between job stress and job performance. The spreadsheet includes a table of Spearman correlations and a decision criterion table.

PASO 1: Plantear las hipótesis de CORRELACIÓN
 (Hipótesis de nula) H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.
 (Hipótesis de trabajo) H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

PASO 2: Nivel de significancia
 Z : Nivel de confianza. 95% o 0.95
 e : Error o margen de error. 5% o 0.05

PASO 3: Prueba de correlación
 Paramétrica - Coeficiente Pearson
 No paramétrica - Spearman

PASO 4: Estadístico de prueba
 Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

PASO 5: Criterio de decisión

Correlaciones		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman		1.000	-.687
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)			0.000
N		30	30
Desempeño Laboral		-.687	1.000
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000	
N		30	30

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

p-valor 0,000 < 0,05; por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .
 H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.
 y la relación es negativa moderada $r = -0.687$

Existe una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Puno, del año 2019 al 2020.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta