



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales,
Lima – 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Honocc Bonifacio, Katherine Angela

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3197-912X>

Asesora: Mg. Díaz Chalán, Cindy Karina

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9779-5601>

Lima – Perú

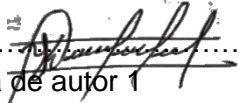
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Katherine Angela Honocc Bonifacio egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales, Lima – 2024” Asesorado por el docente: Mg. Cindy Karina, Díaz Chalán DNI 42547503 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9779-5601> tiene un índice de similitud de **15 (quince)** % con código 14912:556587889 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

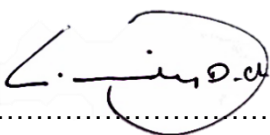
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



 Firma de autor 1
 Katherine Angela Honocc Bonifacio
 Egresado
 DNI: 71118957

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del
 DNI:



 Firma
 Asesor Mg. Cindy Karina, Díaz Chalán
 DNI: 42547503

Lima, 11 de febrero de 2026

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mi madre y hermanos que me brindaron su apoyo incondicional, me impulsaron y orientaron por el camino correcto, a mis sobrinos que sigan mi ejemplo. Sin el apoyo de los que amo no se hubiera cumplido, infinitas gracias familia porque se logró con éxito mi carrera.

Agradecimiento

Agradecer a los docentes de la universidad por la enseñanza brindada en mi etapa de estudiante. A mi asesora Mg. Cindy Karina Días Chalan por el apoyo brindado, al Mg. Kelvin E Huamani Calloapaza, Mg. Zorlaywin Velarde Katayama y a la Mg. Katia Carpio Pillco por sus conocimientos compartidos.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológico	5
1.4.3 Práctica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7

2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	22
2.3.1 Hipótesis general	22
2.3.2 Hipótesis específicas	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1 Método de investigación	24
3.2 Enfoque investigativo	24
3.3 Tipo de investigación	24
3.4 Diseño de la investigación	24
3.5 Población, muestra y muestreo	25
3.6 Variable y operacionalización	27
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1 Técnica	28
3.7.2 Descripción de instrumentos	28
3.7.3 Validación	29
3.7.4 Confiabilidad	30
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9 Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
4.1 Resultados	32
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados	32
4.1.2 Prueba de hipótesis	42

4.1.3 Discusión de resultados	46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1 Conclusiones	51
5.2 Recomendaciones	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	61
Anexo 1: Matriz de consistencia	61
Anexo 2: Instrumentos	62
Anexo 3: Autorización y validez del instrumento	67
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento	104
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	105
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	106
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	109

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución del sexo en la muestra	32
Tabla 2	Distribución de la edad en la muestra	33
Tabla 3	Distribución del estado civil en la muestra	34
Tabla 4	Distribución de la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas	35
Tabla 5	Distribución de la dimensión competitividad y organización en la muestra	36
Tabla 6	Distribución del estrés laboral en la muestra	37
Tabla 7	Distribución de la dimensión desempeño en la tarea en la muestra	38
Tabla 8	Distribución de la dimensión comportamiento contraproducente en la muestra	39
Tabla 9	Distribución de la dimensión desempeño contextual en la muestra	40
Tabla 10	Distribución del desempeño laboral en la muestra	41
Tabla 11	Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	42
Tabla 12	Correlación entre el estrés y el desempeño laboral	43
Tabla 13	Correlación entre el estrés y el desempeño laboral de tarea	44
Tabla 14	Correlación entre el estrés y el comportamiento contraproducente	45
Tabla 15	Correlación entre el estrés y el desempeño en el contexto	46

Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de barras del sexo en la muestra	32
Figura 2	Gráfico de barras de la edad en la muestra	33
Figura 3	Gráfico de barras del estado civil en la muestra	34
Figura 4	Gráfico de barras de la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas en la muestra	35
Figura 5	Gráfico de barras de la dimensión competitividad y organización en la muestra	36
Figura 6	Gráfico de barras del estrés laboral en la muestra	37
Figura 7	Gráfico de barras de la dimensión desempeño en la tarea en la muestra	38
Figura 8	Gráfico de barras de la dimensión comportamiento contraproducente en la muestra	39
Figura 9	Gráfico de barras de la dimensión desempeño contextual en la muestra	40
Figura 10	Gráfico de barras del desempeño laboral en la muestra	41

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y un método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, correlacional, básico y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 196 efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, que respondieron la Escala de estrés laboral OIT- OMS y la Escala desempeño laboral individual. Los resultados indicaron el estrés laboral se correlacionó con el desempeño laboral de manera significativa negativa baja ($\rho=-0.18$; $p<0.05$); de la misma forma, el estrés presentó correlación con las dimensiones: desempeño de tarea ($\rho=-0.36$; $p<0.05$), comportamiento contraproducente ($\rho=0.29$; $p<0.05$) y desempeño en el contexto ($\rho=-0.29$; $p<0.05$). Como conclusión se indicó que la presencia de estrés elevado en los efectivos policiales, conllevará una disminución de su desempeño laboral.

Palabras clave: estrés, desempeño, trabajadores, policía, relación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between stress and job performance among officers of the Special Services Unit. The study was conducted using a quantitative approach and a hypothetical-deductive method, with a non-experimental, correlational, basic, and cross-sectional design. The sample consisted of 196 police officers from the Peruvian National Police, who responded to the ILO-WHO Work Stress Scale and the Individual Job Performance Scale. The results indicated that job stress was significantly and negatively correlated with job performance ($\rho=-0.18$; $p<0.05$); similarly, stress was correlated with the following dimensions: task performance ($\rho=-0.36$; $p<0.05$), counterproductive behavior ($\rho=0.29$; $p<0.05$), and performance in the context ($\rho=-0.29$; $p<0.05$). The conclusion was that the presence of high stress among police officers will lead to a decrease in their job performance.

Keywords: stress, performance, workers, police, relationship.

INTRODUCCIÓN

El estrés que enfrentan los policías en Perú es un problema importante debido a la constante exposición a situaciones peligrosas, la presión del trabajo y las demandas institucionales. Este estrés influye negativamente en su rendimiento laboral, satisfacción y estabilidad emocional, y también perjudica sus relaciones familiares y sociales. La pandemia de COVID-19 empeoró esta problemática al aumentar la carga de trabajo y los riesgos asociados a su labor en el mantenimiento del orden, elevando así el estrés y la ansiedad entre los policías peruanos. Por esta razón, se llevó a cabo esta investigación estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo se enfoca en la presentación integral del problema investigado, abarcando los ámbitos global, nacional y local, y estableciendo con claridad los problemas, objetivos, y los obstáculos del estudio.

El segundo capítulo lleva a cabo un examen detallado de los antecedentes a nivel nacional e internacional, incorporándolos dentro del enfoque teórico elegido, y finaliza con la elaboración de las hipótesis.

El tercer capítulo detalla el método, tipo, diseño, el periodo de tiempo del estudio, además de incluir las fichas técnicas de los instrumentos empleados, sus propiedades psicométricas, el procedimiento seguido, las técnicas estadísticas aplicadas y las consideraciones éticas respetadas.

En el cuarto capítulo se manifiestan los hallazgos obtenidos a partir de las tablas estadísticas e inferenciales, que son interpretados y discutidos en profundidad.

Por último, el quinto capítulo sostiene las conclusiones generales del estudio y ofrece recomendaciones clave.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La OMS (2019) realizó una investigación donde aproximadamente 7 500 personas fallecen diariamente a nivel mundial a causa del estrés u enfermedades laborales, este puede desencadenar de manera negativa en la vida del colaborador. Además, la Biblioteca Nacional de USA (2020) ha observado un incremento del estrés afectando en la salud física y mental de mujeres y hombres. En la misma línea, estudios epidemiológico realizados a nivel mundial por State of global workplace (2021) arrojo cifras en 116 países, el cual se reportó el (43%) de los trabajadores han sufrido estrés y hay dos países con mayor índice las cuales son Canadá y Estados Unidos con el (57%) que se estresaron por el trabajo

Asimismo, es importante mencionar que la PNP se encarga de hacer cumplir las leyes de custodiar el orden público, además, realizan un arduo sacrificio personal, manteniendo su compromiso con la sociedad, enfocando su trabajo en la seguridad ciudadana, protegiendo el patrimonio del estado y de los privados. Para Belito (2021), de esta manera podrán asegurar la tranquilidad y bienestar de la sociedad con la cooperación de la comunidad de manera activa.

Según Ventura (2021), citado en el Diario El Correo (2018), menciona que existen algunos efectivos policiales que no están comprometidos con su labor, haciendo malas prácticas, se agrava la situación cuando algunos policías no están capacitados para una función específica dentro de la comisaría, al mismo tiempo que existen agentes corruptos que se encuentran en un proceso administrativo sancionador que se encuentra a cargo del órgano de inspectoría cuya misión es llevar un adecuado y debido proceso en la Policía Nacional del Perú. Además, hay comportamientos contraproducentes que se traducen en chismes laborales, quejas y diversos

problemas laborales desencadenados en el ejercicio de sus labores cotidianas, lo que traerá consecuencias como la deficiente o planificación de sus labores, disminución de sus habilidades, incumplimiento de tareas y poca disposición de tiempo que originan los policías de la institución.

Adicionalmente a ello, Huamani y Rojas (2024), cita a Cerón y Almendra (2018), indicando que la PNP están sometidos a adquirir estrés u ansiedad porque están sometidos a una sobrecarga de trabajo en sus diferentes áreas y se suscita diferentes problemáticas como: trata de personas, homicidio, tráfico de migrantes u drogas, desaparecidos, protestas, pandemia etc. Los uniformados están sometidos a una presión de trabajo por parte de su institución donde el personal tiene que cumplir y resolver su trabajo, las distintas demandas lo llevan al agente policial a que se vea afectado como: la presencia de desgaste emocional, frustración, mal carácter, irritabilidad o bajo rendimiento laboral que afecta de manera personal u profesional (Huamani y Rojas, 2024, citando a Cerón y Almendra, 2018).

Por otro lado, Espinoza y Yupanqui (2023), citando a Hyemin et al. (2013), señalan que los uniformados están permanentemente expuestos a distintos estresores, se puede percibir la existencia de trastorno postraumático al ver diversos eventos extremos como enfrentarse a los delincuentes a mano armada, ver cuerpos sin vida o incluso cadáveres calcinados y la pandemia, etc.

También. Espinoza y Yupanqui (2023), citando a Caycho et al. (2020) los uniformados perciben los signos de estrés; donde a visualiza a nivel general, el (42,5%) tiene temor al estrés, (41. 6%) le afecta pensar en el estrés, el (43%) tiene pánico a morir, el (65%) dolores corporales, el (60,8%) dificultad para conciliar el sueño y por último el (59,3%), percibe incomodidad cardíaca.

De no tomar acciones que permitan revertir progresivamente el problema, los agentes policiales pueden deteriorar su salud mental, física, económicos e incluso desarrollar traumas psicológicos por múltiples eventos, y eso generaría negativamente el bienestar familiar. Por otro lado, también la entidad podría sufrir un deterioro en su imagen institucional frente a la sociedad, ya que se incrementaría la desconfianza e insatisfacción.

Por otro lado, el desempeño laboral deficiente en los efectivos policiales puede deberse a múltiples factores, entre los cuales destaca el elevado nivel de estrés laboral. Dicho estrés surge a partir de la sobrecarga de tareas, las extensas jornadas que en ocasiones exceden las 12 horas, la constante presión por atender situaciones de alta exigencia y riesgo, así como por la comunicación ineficaz entre los mandos y el personal subordinado (Bustamante, 2021). De igual modo, aspectos como la carencia de formación especializada, un entorno laboral desfavorable y la escasez de personal repercuten negativamente en la eficiencia y la motivación, generando un bajo rendimiento en las labores diarias; a ello se suma la naturaleza peligrosa del trabajo policial, caracterizada por demandas físicas y psicológicas intensas, que ocasionan un desgaste progresivo y limitan la capacidad de los agentes para ejecutar sus funciones de manera óptima (Ruiz-Ruano, 2023).

De modo que, cuando el estrés laboral no es gestionado adecuadamente en los efectivos policiales, puede originar múltiples consecuencias que repercuten negativamente en su desempeño profesional. Desde un enfoque teórico, la exposición constante a altos niveles de presión genera un desgaste emocional progresivo que deteriora la concentración, incrementa la irritabilidad y limita la capacidad de tomar decisiones acertadas, lo que se traduce en fallos operativos, desatención a los protocolos y un servicio menos eficiente hacia la ciudadanía (Huamani y Rojas, 2024). Asimismo, el estrés sostenido incide en la salud física y mental del agente, manifestándose en ansiedad, cansancio y alteraciones del sueño, factores que comprometen su eficacia en el

cumplimiento de sus funciones (Arias, 2023). Si esta situación no se controla, puede desembocar en agotamiento profesional o síndrome de burnout, disminuyendo la motivación y satisfacción con el trabajo, lo cual repercute finalmente en su rendimiento global y en la seguridad pública que debe garantizar (Marquina, 2021).

Por todo lo antecedido, el trabajo permitió conocer e indagar el estrés y su relación con el desempeño laboral y sirva como aporte para futuras investigaciones para la sociedad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre estrés y el desempeño en la tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?
- ¿Cuál es la relación entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño en la tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.
- Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento laboral contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.
- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se recopiló diversas teorías de distintos autores cuya función fue aportar conocimiento y profundizar en los fenómenos de estrés y desempeño laboral, para utilizarse en futuras investigaciones y así abordar estrategias de solución; además, el trabajo ayudó a demostrar la variable del estrés y desempeño laboral en efectivos policiales que realizaron sus labores para la sociedad peruana, ya que contribuyó a restablecer, mantener el orden y salvaguardar la seguridad de la población.

1.4.2 Metodológico

Cabe señalar que en el presente estudio de investigación se utilizaron dos pruebas psicométricas que se realizaron en el contexto peruano, dichas pruebas cumplieron con las propiedades psicométricas, estos instrumentos fueron: Inventario de estrés de la OIT-OMS adaptado por Takamura (2020) y la escala de desempeño adaptada por Munguia y Sanchez (2022) con el objetivo de ofrecer al Perú nuevas adaptaciones con dichas investigaciones. Además, se analizaron las variables por método científico para ser usadas metodológicamente como fuente de información para la comunidad científica en el contexto peruano. En esta investigación se ha constatado la idoneidad de las propiedades psicométricas de los

instrumentos, en función a la validez de contenido por 3 expertos y la confiabilidad hallada mediante Alfa de Cronbach.

1.4.3 Práctica

En este estudio se buscó información relevante del estudio de estrés y desempeño laboral, donde se conoció dicha problemática y se buscó implementar estrategias de intervención en beneficio de los uniformados para que tuvieran mayor rendimiento y productividad en el trabajo, por lo tanto, los oficiales pudieron desempeñar un buen trabajo en su dependencia policial y contribuyeron a la seguridad de la ciudadanía. Por ello, fue importante abordar las variables ya que fue un aporte significativo para la comunidad científica y para futuras investigaciones.

1.5. Limitaciones de la investigación

En este estudio, se presentó la limitación de tiempo, ya que, a causa de las actividades propias del cuerpo policial, los tiempos de administración fueron cortos y se tuvo que ampliar el tiempo planificado. Por otra parte, los cuestionarios elegidos fueron autoadministrados lo que puede haber creado la posibilidad de un sesgo en las respuestas. Pese a dichos obstáculos, la investigación se logró concretar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Además, se revisó minuciosamente diferentes repositorios científicos de estudios realizados en años anteriores y recientes que tiene similitud con la investigación y estos son:

Nacionales

Malasquez et al. (2025) buscaron relacionar la variable estrés y desempeño laboral en oficiales de un centro de formación militar en Lima. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Se empleó a 24 efectivos militares, quienes fueron evaluados por el Inventario de burnout de Maslach y el Inventario de desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 29% tiene un alto nivel de estrés, el 29% obtuvo un adecuado desempeño laboral. Además, se encontró que dichas variables no se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.22$); asimismo, el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.03$), contraproducente ($\rho=0.08$) y contextual ($\rho=-0.04$).

Pomalaya (2024) ejecutó una investigación con el fin de relacionar la variable estrés y desempeño laboral en suboficiales PNP en Huancayo. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Se empleó a 108 efectivos policiales en USI - Huancayo, quienes fueron evaluados por la Escala de estrés laboral de Sánchez y la Escala de desempeño laboral de Colos. Los resultados mostraron que el 49% tiene un alto nivel de estrés, el 22% obtuvo un adecuado desempeño laboral. Además, se encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.62$); asimismo, el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.80$), contraproducente ($\rho=0.94$) y contextual ($\rho=-0.94$).

Portocarrero (2023) ejecutó una investigación con el fin de relacionar la variable estrés y desempeño laboral en trabajadores de una compañía en Lima. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Se empleó a 135 trabajadores, quienes fueron evaluados por el Cuestionario de la OIT-OMS y el inventario de desempeño. Los resultados mostraron que el 5.9% tiene un alto nivel de estrés, el 85.2% obtuvo un adecuado desempeño laboral. Además, se encontró una relación altamente probable ($\rho=-0.18$; $p<0.05$); asimismo, el estrés laboral manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.11$; $p<0.05$), contraproducente ($\rho=0.23$; $p<0.05$) y contextual ($\rho=-0.30$; $p<0.05$). Esto significó que, a mayor estrés, menor desempeño laboral en los trabajadores.

Merino (2023) ejecutó una investigación con el fin de analizar el estrés y desempeño laboral en el Hospital PNP Augusto B Leguía en Lima. La investigación fue cuantitativa y tipo descriptivo, se encuestó 108 trabajadores de enfermería, a quienes se le evaluó con dos instrumentos Nurse Stress Scale (NSS) y la escala de desempeño laboral. El resultado detalla que el 56,5% mostró estrés moderado, el 35,2% demostró estrés severo y el 8,3% estrés leve, en cuanto al desempeño laboral un 56.5% mostró alto, el 29.6% un nivel bajo y el 13.9% evidencia un nivel medio en el desempeño en los empleados de la carrera de enfermería. Además, se encontró una relación altamente probable ($\rho=-0.88$; $p<0.05$).

Igualmente, Mendoza y Yupanqui (2022) realizaron una investigación para determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en uniformados de la PNP en Lima, la metodología es diseño no experimental, descriptivo y correlacional, se evaluó a 85 uniformados usando la prueba de estrés de la OMS-OIT y la escala de satisfacción laboral SL -SPC. Demostrando el 89.4% obtuvo un nivel bajo de estrés, el 9,4% un nivel intermedio de estrés y 1,2% estrés severo; Del mismo modo, la satisfacción laboral un 91.8% regular satisfacción, 4.7% parcial de satisfacción

laboral y 1.2% un alto nivel de satisfacción. Además, se encontró una relación altamente probable ($\rho=-0.40$; $p<0.05$); asimismo, el estrés laboral manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.33$; $p<0.05$), contraproducente ($\rho=0.42$; $p<0.05$) y contextual ($\rho=-0.28$; $p<0.05$). Esto significó que, a mayor estrés, menor desempeño laboral en los trabajadores.

Internacionales

Ponce y Palma (2025) buscaron relacionar la variable estrés y desempeño laboral en suboficiales de la policía nacional de Ecuador. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Se empleó a 17 efectivos policiales en Manta, quienes fueron evaluados por dos cuestionarios ad hoc. Los resultados mostraron el desempeño laboral y el estrés laboral no se relacionaron ($\rho=-0.11$; $p>0.05$).

Yabur et al. (2024) ejecutaron una investigación con el fin de relacionar la variable estrés y desempeño laboral en suboficiales de la policía nacional de Colombia. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Se empleó a 154 efectivos policiales en Bucaramanga, quienes fueron evaluados por el Inventario de burnout de Maslach y un cuestionario de desempeño laboral. Se halló que el desempeño laboral no manifestó correlacionarse con el estrés laboral ($\rho=-0.09$; $p>0.05$); asimismo, el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.10$; $p>0.05$), contraproducente ($\rho=-0.15$; $p>0.05$) y contextual ($\rho=-0.13$; $p>0.05$).

Chicaiza (2023) ejecutó una investigación con el fin de relacionar el estrés y desempeño laboral en educadores de un colegio de Quito, la investigación es correlacional, de corte transversal y una metodología mixta, se evaluó a 5 docentes usando la escala estrés de la OIT-OMS y el cuestionario de desempeño laboral de Liliana Eugenio, concluyendo que el estrés laboral no incide

en el desempeño laboral de los profesores de I.E Técnico San José de la ciudad de Quito ($\rho=0.14$; $p>0.05$).

Mongón y Mejía (2022) realizaron una investigación con el objetivo determinar la relación entre estrés laboral y el consumo de alcohol en efectivos de la PNP de Ecuador, el estudio es no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, se evaluó a 167 uniformados usando la escala de estrés laboral y cuestionario de identificación de los trastornos a causa del consumo de bebida. Concluyendo que no hay niveles de riesgo elevado de estrés y consumo de alcohol.

Turizo y Acuña (2021) buscaron conocer la relación del estrés y resiliencia en colaboradores del Servicio Nacional de Aprendizaje en Colombia. El estudio tomo un enfoque cuantitativa y correlacional, en una muestra de 40 instructores usando la escala de estrés laboral de la OMS - OIT y la escala de Resiliencia de Connor & Davidson. Concluyendo que no existe relación entre las variables estrés y resiliencia.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Definición

La palabra estrés viene del término etimológico *stringere* que significa tensión u presión, a menudo lo perciben los seres humanos frente a una respuesta fisiológica del cuerpo ante estresores percibidos en el trabajo Griep (2023). Otra definición del estrés Gaster y Rosen (2013) citado por Portocarrero (2023) menciona que es una fase de respuesta cognitiva y física que suscitan como respuesta ante una serie de actividades o eventos dentro del entorno laboral, y que puede tener efectos en el bienestar de los trabajadores. Además, la OIT (2016) define que es una

sintomatología física u emocional del organismo frente a exigencias que son una amenaza o un desafío dentro de la organización.

Por otro lado, Yuksel (2023) refiere que el estrés moderado es necesario para el organismo ya que brinda energía y exigencias para poder realizar todas las actividades con éxito, pero menciona que cuando el estrés incrementa puede afectar de manera negativa al colaborador causándole problemas de salud físico y mental esto puede generar una disminución de productividad, concentración, olvido de sus actividades laborales y cuando el estrés es alto puede obstaculizar en el desempeño del individuo e incluso sería difícil de absorber nuevas informaciones y cumplir con la meta del trabajo.

Fases del estrés

Los autores Llamo y Briones (2023) describe la teoría de Hans Selye que es la más conocida como el Síndrome de Adaptación, menciona que el cuerpo de un ser humano se frente a los diferentes estresores, el cual se presentara en las siguientes fases y estos son:

1. *Fase de reacción de alarma*: se da cuando el ser humano se enfrente a situaciones de estrés, pero esta respuesta es adaptativa a corto plazo, por lo cual el organismo lo percibe en situaciones de emergencias o exigencia del trabajo. También puede mantener la concentración y atención del individuo para enfrentar esta situación de estrés.
2. *Fase de resistencia*: se presenta cuando el individuo desarrolla la supervivencia para resolver los problemas de manera menos lesiva y busca un equilibrio para frente las situaciones estresantes, por el cual el organismo como el cuerpo se estabiliza y está en alerta permanente.
3. *Fase de agotamiento*: lo que hace el organismo es combatir el estrés, pero si no se adapta el estrés el organismo sufre una serie de agotamiento fisiológico que pueden ser

irreversibles o crónica, por el cual el cuerpo del ser humano presenta una serie de síntomas que puede conllevar trastornos mentales, psicológicos, sociales, físicas o llegar a la muerte.

Consecuencias del estrés

Las secuelas del estrés afectan al organismo del ser humano de diferente manera a causa de las exigencias o demandas de la organización, lo que indica que para algunos sujetos puede ser leve y para otro grave lo menciona Quispe (2022), citado por Posada (2021). De modo que, el estrés afecta la salud física, mental o incluso padecer problemas psiquiátricos según la OMS (2004).

1. *Cognitiva*: los sujetos que padecen de estrés pueden tener falta de concentración u control, deterioro de la memoria, preocupación constante, cambios de estado de ánimo e incluso ser agresivo.
2. *Motora*: los sujetos que padecen estrés pueden tener falta o exceso de alimentación, temor al hablar, conductas impulsivas, ansiedad y miedo.
3. *Fisiológica*: los individuos que padecen estrés pueden presentar enfermedades en la piel, como el acné, caída de cabello, náuseas o dolor de cabeza, musculares, respiratorias e incluso llegar a la muerte, baja autoestimas, malas decisiones ente otros.

Tipos de estrés

Según Delgado (2021) define que existe 3 clases de estrés y las siguientes son:

1. *Estrés rutinario*: se refiere a las labores que desempeña el colaborador diariamente como parte de su responsabilidad dentro del trabajo, familia o en círculo de amistades u reuniones.

2. *Estrés provocado*: se refiere a que el sujeto tenga un cambio repentino donde es expuesto a un negativamente, esto puede ser a casusa del despido, temas legales, perdida de un ser querido, etc.
3. *Estrés traumático*: se refiere a que el trabajador no tiene el control de las situaciones que se presenta dentro del trabajo, por lo que el individuo corre un grave peligro frente al organismo y esto puede conllevar a la muerte o un trastorno psiquiátrico.

Agentes estresores del estrés laboral

Según los autores Amaya y Salvatierra (2021), citando a Hellriegel y Slocum (2009), refiere que existe diversas fuentes que desencadenan estos estresores y estos son:

1. *Relaciones interpersonales*: se da cuando hay una mala relación con el equipo de trabajo donde se laboral y esto puede afectar al estado de las personas que trabaja y puede generar estrés.
2. *Condiciones laborales*: se da cuando hay malas condiciones en el trabajo como falta de equipo, fallas técnicas, mala calidad de los materiales, falta de infraestructura, incluso falta de capacitación en el personal como factor principal para desencadenar el estrés.
3. *Cargas laborales*: se refiere a la sobrecarga o exigencias de trabajo que sobrepasan las capacidades del empleado para poder desarrollarlos.
4. *Desarrollo de carrera*: se da a los empleados que tiene oportunidad de un ascenso o promociones dentro del trabajo cuando no se incentiva al personal esto puede generar un estrés.
5. *Agresión laboral*: se da cuando hay agresiones dentro de la institución donde se trabaja y muchos sujetos pueden sufrir bullying, acoso sexual, agresiones psicológicas o física.

6. *Conflicto familiar y laboral*: Esto se refiere a que el colaborador brinda mayor tiempo al trabajo y sus labores y descuida a la familia lo cual puede generar estrés en la persona.
7. *Ambigüedad de roles*: Esto se da cuando el trabajador no tiene una idea de las funciones que debe desempeñar en dicha institución.

Niveles de estrés

Según Gutiérrez (2019), citando a Dávila (2012), el estrés se puede medir y observar si el sujeto padece de este síndrome, lo cual se genera en situaciones de riesgo o preocupaciones, el autor nombra los siguientes rangos del estrés laboral.

1. Nivel bajo: es una situación donde el sujeto tiene un estrés ligero y puede ser controlable, esto se observa en el comportamiento del empleado.
2. Nivel medio: el trabajador siente el estrés con una intensidad adecuada de controlar y mantener el equilibrio que le puede generar al colaborador frente a las actividades del empleado.
3. Niveles altos: esto ocurre cuando el trabajar sobrepasa las capacidades y el sujeto manifiesta un desequilibrio emocional e incluso puede generar inseguridades de poder afrontar dicha situación, lo cual se incrementa en el individuo un estrés alto.

Dimensiones

Según Takamura (2020), citado a Ivancevich y Matteson (1989), en la investigación adaptó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, define dos dimensiones y esto son:

1. Superiores, cohesión grupal y políticas: incluye la percepción que tienen los trabajadores sobre sus superiores jerárquicos, la calidad de las relaciones interpersonales dentro del grupo (cohesión grupal) y las políticas internas de la organización. Un ambiente donde las relaciones con los superiores son conflictivas, la cohesión grupal es débil y las políticas

internas son injustas o poco claras, puede incrementar significativamente el nivel de estrés laboral.

2. Competitividad y organización: se refiere a la dinámica interna del ambiente laboral en cuanto a la competencia entre compañeros y la estructura organizacional. Un contexto donde existe alta competitividad puede generar presión adicional, inseguridad y estrés, especialmente si la organización no maneja adecuadamente las cargas de trabajo, horarios o recursos.

Perspectivas teóricas

Teoría del Desajuste Persona-Entorno

La Teoría del Desajuste Persona-Entorno fue propuesta por French et al. (1974). Esta teoría explica que el bienestar y comportamiento de una persona están determinados por la adecuación o ajuste entre sus características personales (habilidades, necesidades, valores) y las características del entorno en que se desenvuelve (demandas, recursos y oportunidades). Cuando existe un desajuste o falta de correspondencia entre la persona y el entorno, se generan consecuencias negativas como estrés, malestar y disminución del rendimiento.

El modelo distingue dos tipos principales de ajuste: el ajuste necesidades-suministros, que analiza si el entorno satisface las necesidades de la persona, y el ajuste demandas-capacidades, que evalúa si las demandas del ambiente se corresponden con las capacidades del individuo para enfrentarlas. Un buen ajuste promueve la satisfacción y el bienestar, mientras que un desajuste conduce a conflictos y estrés.

Modelo de Demanda – Control de Karasek

El Modelo Demanda-Control, formulado por Robert Karasek (1970), es un marco conceptual clave para entender el estrés laboral y sus consecuencias en la salud y comportamiento

de los empleados. Según esta teoría, el estrés surge de la interacción entre dos factores centrales: las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control que el trabajador tiene sobre sus tareas y la organización de su actividad.

Las demandas engloban la presión mental que implica la cantidad de trabajo, la rapidez con que debe realizarse, la complejidad de las tareas y las interrupciones frecuentes. Por su parte, el control o “latitud de decisión” se refiere a la capacidad que posee el trabajador para tomar decisiones, modificar su entorno laboral y aplicar o desarrollar habilidades. Karasek plantea que una combinación de altas demandas con bajo control genera elevados niveles de estrés y aumenta el riesgo de padecer enfermedades asociadas al estrés crónico, especialmente afecciones cardiovasculares.

Además, el modelo distingue entre situaciones con alto control y altas demandas (trabajo activo, que incentiva el aprendizaje y la motivación) y aquellas con bajo control y bajas demandas (trabajo pasivo, que puede llevar a la insatisfacción y desmotivación). Este modelo ha sido ampliamente respaldado por estudios epidemiológicos y ha aportado una comprensión valiosa sobre la influencia del entorno laboral en la salud física y mental de los trabajadores

Modelo Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

El Modelo Esfuerzo-Recompensa, desarrollado por Johannes Siegrist en 1996, se basa en el principio de reciprocidad social en el ámbito laboral: aquello que un trabajador entrega en términos de esfuerzo debe ser compensado adecuadamente con recompensas. Este modelo sostiene que la presencia de un desequilibrio —es decir, un alto esfuerzo acompañado de bajas recompensas— genera estrés y repercute negativamente en la salud física y psicológica del trabajador.

El modelo se compone de dos tipos de esfuerzo: el esfuerzo extrínseco, que se refiere a las demandas físicas y psicológicas del trabajo, y el esfuerzo intrínseco, que está relacionado con la motivación personal, el compromiso y la necesidad de aprobación del trabajador. Por otro lado, las recompensas se entienden como el salario, la seguridad en el empleo, las oportunidades de promoción y el reconocimiento social. Cuando estas recompensas son percibidas como insuficientes frente al esfuerzo realizado, se produce un estrés psicosocial significativo.

Además, el modelo señala que los trabajadores con un alto grado de sobrecompromiso (esfuerzo intrínseco elevado) son más vulnerables al impacto del desequilibrio esfuerzo-recompensa, ya que tienden a invertir más en el trabajo y esperan mayores recompensas, que si no se cumplen agravan su malestar. Por tanto, la combinación de un alto esfuerzo extrínseco con baja recompensa, sumado a un alto esfuerzo intrínseco, amplifica el riesgo de padecer problemas de salud relacionados con el estrés

2.2.2. Desempeño laboral

Definición

Para Ramírez (2017), citado a Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el proceder o la conducta existente del recurso humano, en el ámbito profesional, ya que son capacidad que tiene la persona para hacer, producir, elaborar, acabar y generar la actividad con tiempo, con menor esfuerzo y una adecuada calidad de trabajo, las cuales ayudan a coordinar y organizar las actividades que desarrolla en el trabajo, además esta caracterizado por habilidades y conocimientos que tiene el empleado para realizar tareas Ramírez (2017), citado a Rivera (2002), y esto se produce por las estrategias que el individuo tiene para logara y alcanzar el objetivo o meta dentro de la organización donde laboral.

Importancia del desempeño laboral

Según Padilla (2020), citando a Alles (2006) indica que, para evaluar el desempeño en un trabajador, no debe de sentir como si rindiera una evaluación, sino que sea una oportunidad para él, dicha investigación coadyuvará a la organización institucional a tener un buen ambiente de trabajo, el compañerismo, tener éxito en los metas y que el colaborador tenga una calidad de vida.

Padilla (2020), citando a Ureta (2018) menciona que es de suma importancia que se evalúe el desempeño del trabajador para que así el funcionario, el jefe y la institución de trabajo se relacionen de una buena manera y logren la meta trazada para la empresa. El trabajador debe de saber cómo se desenvuelve dentro de la organización ya que al medir sus capacidades le brindara a tener mayor eficiencia en su trabajo, por ello el trabajador no debe de sentirse desmotivado ni sufrir por los cambios que se realice dentro del trabajo. Además, debe de haber una buena comunicación entre el jefe y los colaboradores, ya que esto dará frutos para llevar a cabo los resultados y un buen trabajo.

Factores del desempeño laboral

Seminario (2022) indica que para un buen desempeño de calidad dentro de la organización se debe de realizar acciones constantes como:

1. Motivación: es importante impulsar el comportamiento lo cual contribuye a una fuerza energética en el cuerpo del empleado y así realice un buen desempeño para alcanzar los objetivos trazadas por la organización.
2. Participación del colaborador: es importante la actuación del subordinado en la planificación de sus tareas como hacer, elaborar y acabar sus actividades y que sean eficiente

3. Establecimiento de metas: es necesario que la organización tenga objetivos trazados para que los colaboradores cumplan con los retos que tiene la empresa y que al final se sientan motivados y satisfecho por alcanzar dicho proyecto.
4. Reconocimiento del colaborador: es importante reconocer la actividad que cumple el trabajador dentro de la institución para que se sienta valorado, motivado y reconocer las actividades que realiza el trabajador para un adecuado desempeño, lo cual evitar que el colaborador piense que está siendo desmerecido su trabajo.
5. Ambiente de trabajo: es fundamental que el colaborador se sienta placentero y seguro en su lugar de trabajo y que tenga los implemos necesarios, un clima favorable y una comunicación entre jefe y subordinado para así desempeñar correctamente su labor.
6. Desarrollo y formación del profesional: los subordinados se sentirían satisfecho y motivado por su crecimiento profesional y personal, que le permite desarrollarse y rendir en el trabaja para así evitar sintomatologías a causa del estrés por el trabajo.

Dimensión del desempeño individual

Los autores Munguia y Sanchez (2022), citado a Koopmans et al (2016) en su estudio realizo la validación del instrumento se define en tres dimensiones las cuales se presenta a continuación:

1. *Desempeño en la tarea*: Cumplir sus actividades y obligaciones en el trabajo, como tener actualizado su conocimiento para realizar adecuadamente su función, planificar sus tareas y poder resolver inmediatamente los problemas que se suscitan en la institución.
2. *Comportamientos contraproducentes* conducta negativa que posee el trabajador en la institución donde labora, como realizar quejas, chismes o incumplir sus labores y normas que establece la organización.

3. *Desempeño en el contexto* las labores que realiza voluntariamente sin necesidad de que los superiores le ordenen, como ser cooperativo con sus compañeros, ser persistente en su tarea encomienda y demás que pueda realizar adecuadamente su trabajo para alcanzar el objetivo de la institución.

Perspectivas teóricas

Teoría de las Expectativas de Vroom

La Teoría de las Expectativas, desarrollada por Victor Vroom en 1964, es una explicación sobre cómo la motivación humana depende de ciertas percepciones que los individuos tienen respecto a su esfuerzo, desempeño y recompensas, especialmente en contextos laborales. Según esta teoría, el nivel de motivación se basa en tres componentes principales:

1. *Primero*, la expectativa, que es la creencia de que realizando un esfuerzo específico se logrará un desempeño satisfactorio. Esta idea se relaciona con la confianza que la persona tiene en sus capacidades para cumplir con las tareas planteadas.
2. *Segundo*, la instrumentalidad, que se refiere a la creencia de que ese desempeño exitoso llevará a la obtención de una recompensa o una consecuencia positiva.
3. *Tercero*, la valencia, que es el valor o importancia que la persona asigna a esa recompensa, ya sea material o inmaterial, y cuánto la desea o la valora.

La interacción de estos tres factores determina la motivación, expresándose en que si alguno de ellos es bajo o está ausente, la motivación también se reduce significativamente. Por ejemplo, si alguien piensa que no tendrá éxito por falta de habilidad, o que el buen desempeño no será reconocido, o que la recompensa no tiene valor para él, su motivación será baja.

Teoría de los dos factores de Herzberg

La Teoría de los Dos Factores propuesta por Frederick Herzberg (1959) aborda la motivación y satisfacción en el ámbito laboral diferenciando dos tipos de factores que condicionan el comportamiento de los empleados. Esta teoría sostiene que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no representan extremos opuestos de un mismo espectro, sino que son dimensiones independientes influenciadas por distintos factores. Herzberg identificó dos categorías principales:

1. Factores higiénicos: Estos se relacionan con el entorno y las condiciones externas del trabajo, tales como el salario, las políticas organizacionales, la estabilidad laboral, las relaciones entre compañeros y las condiciones físicas del lugar de trabajo. La carencia o deficiencia en estos factores genera insatisfacción, aunque su presencia solamente previene la insatisfacción, sin promover una motivación o satisfacción significativa.
2. Factores motivadores: Están vinculados al contenido del trabajo y al desarrollo personal, incluyendo el reconocimiento, la responsabilidad, el logro, el crecimiento profesional y personal. La existencia de estos factores incrementa la satisfacción laboral y estimula a los trabajadores a desempeñarse mejor, promoviendo altos niveles de compromiso y rendimiento.

Herzberg concluye que para elevar la motivación laboral no basta con eliminar los factores que generan insatisfacción, sino que es igualmente imprescindible incentivar y fortalecer los factores motivadores que realmente elevan el entusiasmo y la satisfacción en el trabajo.

Teoría del Ajuste Persona-Entorno

La Teoría del Ajuste Persona-Entorno (TPE) de Dawis y Lofquist (1984), también conocida como la Teoría de la Adaptación al Trabajo (TWA), constituye un marco que explica la interacción entre las características personales y las demandas y recursos del entorno laboral o general. Esta teoría sostiene que el ajuste es un proceso continuo y dinámico mediante el cual el individuo busca

mantener una correspondencia con su ambiente para lograr satisfacción y buen desempeño. Los elementos clave de esta teoría son:

1. La satisfacción, que se refiere a cuánto el entorno satisface las necesidades y expectativas del individuo a través de sus recursos y refuerzos.
2. La satisfactoriedad, que es la evaluación que el entorno hace sobre el desempeño del individuo.
3. La tolerancia, que son los márgenes dentro de los cuales puede mantenerse dicho ajuste; si se exceden, el individuo debe modificar el ambiente, adaptarse o abandonar la situación.

Dawis y Lofquist (1984), indicó que cuando existe discrepancia entre las demandas del entorno y las capacidades del individuo, o cuando el ambiente no brinda los refuerzos necesarios, el desajuste provoca insatisfacción que puede incitar al cambio o abandono. La teoría se extiende más allá del entorno laboral, abarcando la correspondencia entre persona y ambiente en distintos contextos. Ha sido fundamental para comprender la permanencia, el rendimiento, la satisfacción y el bienestar en situaciones laborales, destacando la importancia de una congruencia entre las demandas y recursos del ambiente y las características y necesidades de la persona.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el estrés y el desempeño de tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

- Existe relación entre el estrés y el comportamiento contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.
- Existe relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El presente estudio utilizó el método hipotético - deductivo, lo que llevará a cabo a una formulación de hipótesis para hacer uso de la verdad o falsedad de los datos empírico frente a la realidad (Rodríguez y Pérez, 2017)

3.2 Enfoque investigativo

El estudio empleó el enfoque cuantitativo, donde se pretende recolectar datos y se dará a conocer la fórmula de hipótesis mediante el análisis estadístico u cuantificar de esta manera se probará la teoría (Hernández et al., 2014)

3.3 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico, de acuerdo los autores Castañeda y Covinos (2021) es una búsqueda de conocimientos literarios de un fenómeno que tiene como propósito ampliar dichos estudios científicos, por ellos el presente trabajo, aportará conocimiento de las variables estrés y desempeño laboral.

3.4 Diseño de la investigación

Fue una investigación no experimental, según Delgado (2022), se fundamente en que ninguna de las variables se puede manipular y los resultados son naturales. Por ello en el presente trabajo, no se manipulará las variables de estrés y desempeño laboral.

Además, el estudio fue nivel correlacional, según Ríos (2017) menciona que son preguntas de un estudio donde se mide la relación entre dos a más variables y está orientada al contexto donde se pretende evaluar.

También, el diseño es de corte trasversal donde se pueden recolectar datos en determinado tiempo según Cabrera et al. (2006); de este modo, se pretende recopilar en tiempo real

determinado del contexto seleccionado de las variables de estrés y desempeño laboral.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Según Arias et al., (2016), es el elemento infinito conformado por personas, casos u países y la característica principal de dicho estudio debe de ser definido, limitado y accesible para la investigación. En la presente investigación estuvo compuesta por 400 efectivos que laboran en la dependencia de la PNP ubicado en Lima.

Muestra

Según Gallardo (2017), la muestra es una parte del subgrupo de la población infinita, lo que será la base simbólica que se debe estudiar. Para ello se realizó la prueba de cálculo para saber cuál es la muestra exacta o conformada para el presente estudio. Dicha muestra está compuesta por 196 uniformados de la PNP.

Según el cálculo que se procedió a realizar con la fórmula de poblaciones finitas de datos, arrojó que se requiere una muestra de 196 uniformados como mínimo para que la muestra este conformada para la presente investigación, la cual fue hallada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1)+Z^2pq}$$

$$n = \frac{400 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(400-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 196$$

Criterios de inclusión:

- Uniformados que laboran en la dependencia policial.
- Efectivos policiales que están de turno.
- Policías con tres meses de servicio en dicha institución policial.

Criterios de exclusión:

- Efectivos policiales que estén de franco.
- Policías que no participan del estudio.
- Servidores públicos (contrato administrativo de servicios) que labora en la institución policial.
- Uniformados que se dieran de baja de la Institución policial.
- Policías que son recién egresados de la institución de formación de la PNP

Muestreo

Para la investigación el muestreo es **no** probabilístico, según el autor Gallardo (2017), es aquel en el que todos los elementos poseen características similares y son seleccionados en dicho estudio, lo que dependerá del investigador la recolección de datos. Además, el tipo por conveniencia menciona que los sujetos son accesibles, voluntarios y que acepten ser parte de la investigación en un pedido de tiempo establecido por el investigador. El muestreo del presente estudio se realizará con los uniformados de la PNP de la Unidad de Servicios Especiales Águilas.

3.6 Variable y operacionalización

Matriz operacional de las variables de estudio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés	Cisneros et al., (2024) conceptualizan el estrés laboral como una tensión que se manifiesta a nivel físico, mental e incluso provocando enfermedades mentales a largo plazo y esto se genera a causa de la demanda de trabajo que el empleado no puede lidiar.	Se mide a través de la escala de estrés laboral según la OIT - OMS, elaborado por Matteson e Ivancevich (1987) y adaptado por Takamura (2020)	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas	- Claridad de entendimiento de la misión y visión.	Escala ordinal	General
				- Manejo de políticas de la empresa.		Bajo nivel de estrés: [$< - 40$]
Desempeño laboral	Echevarria (2024) conceptualiza el desempeño laboral como la capacidad que tiene el empleado para llegar a la meta, mediante la planificación, búsqueda y estrategias de alcanzar un objetivo en un tiempo para de la organización.	La variable desempeño laboral se mide a través de la escala de desempeño laboral individual, compuesto por 18 ítems que se divide en tres dimensiones, elaborado por Koopmans et. al. (2014) y adaptado a la realidad peruana por Munguia. E. y Sanchez, E. (2022)	Competitividad y Organización	- Apoyo y protección de equipo.	Escala ordinal	Intermedio: [41 – 54]
				- Colaboración de equipo sobre nivel técnico		Estrés [55– 70]
			Desempeño de tarea	- Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario		Desempeño de tarea
Comportamiento laboral contraproducente	- Quejas en el trabajo	General				
	Desempeño en el contexto	- Aspectos negativos	Desempeño en el contexto	- Agenda los problemas en el trabajo.	Bajo: [1–19]	
- Platica en el trabajo				Moderado: [20 – 29]		
Desempeño en el contexto	- Tiene habilidades laborales	Desempeño en el contexto	- Participa en las reuniones de trabajo	Alto: [30 – 44]		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica utilizada es la psicométrica, según Aragón (2014) es una disciplina científico que se encarga de las mediciones psicológicas, que sirve para medir y cuantificar los constructos que no se pueden observar directamente, además el instrumento necesita de su validez científica y confiabilidad, lo cual nos permita evaluar en un contexto seleccionado.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: Estrés laboral

- *Nombre:* Escala de estrés laboral OIT- OMS.
- *Autor:* Matteson e Ivancevich (1989).
- *Adaptación:* Takamura I. (2020).
- *Administración:* Personal y grupal.
- *Duración:* 15 minutos.
- *Aplicación:* Trabajadores.
- *Significación:* permite identificar o detectar los niveles de estrés.
- *Descripción:* cuenta con 25 ítems, conformadas por dos dimensiones: Superiores, cohesión grupal y políticas y competitividad y organización. Respecto a escala de respuesta es Likert, con siete respuestas.

Variable 2: Desempeño laboral

- *Nombre:* Escala desempeño laboral individual
- *Autor:* Koopmans et. al. (2014)
- *Adaptación:* Munguia. E y Sanchez, E. (2022)
- *Administración:* Personal y grupal.

- *Duración:* 15 minutos.
- *Aplicación:* Trabajadores.
- *Significación:* permite medir la percepción del desempeño en los trabajadores.
- *Descripción:* cuenta con 16 ítems, conformadas por tres dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño contraproducente y desempeño en el contexto. Respecto a escala de respuesta es Likert, con siete respuestas.

3.7.3 Validación

Escala de estrés laboral de OIT-OMS

De acuerdo a Takamura (2020), se procedió a realizar la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio, la prueba (KMO) arrojó un $\alpha = ,875$ y prueba de Bartlett evidenció un nivel de significativa $p < 0.000$. Mediante la varianza explicada arrojó un 50.64%, lo cual se divide en dos dimensiones.

Escala de desempeño laboral individual

De acuerdo a Munguía y Sánchez (2022), se procedió a realizar la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio, la prueba (KMO) arrojó un $\alpha = 0.905$, y prueba de Bartlett evidenció un nivel de significativa $p < 0.000$. Mediante la varianza explicada arrojó un 61.964%, lo cual tiene tres componentes factoriales quedándose con solo 16 ítems dividido por 3 dimensiones. A fin de garantizar la validación de los instrumentos a aplicar, se contó con tres profesionales expertos de la carrera de psicología.

Validación de juicios expertos

Número	Experto	DNI	Calificación
Experto 1	Ps. Kelvin Elfer, Huamani Calloapaza	40790643	Aplicable
Experto 2	Ps. Zorlaywin, Velarde Katayama	04823995	Aplicable
Experto 3	Ps. Katia, Evelin Carpio Pillco	71992950	Aplicable

Nota: Elaboración propia

3.7.4 Confiabilidad

Escala de estrés laboral de OIT-OMS

Con respecto a la confiabilidad se procedió a realizar el coeficiente omega donde se obtuvo un coeficiente $\Omega = ,942$; por ello fue aceptable la fiabilidad para la escala de Takamura (2020)

Escala de desempeño laboral individual

Con respecto a la confiabilidad se procedió a realizar el método es alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente $\alpha = ,857$; por ello fue aceptable la fiabilidad para la escala de Munguia y Sanchez (2022).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se inició solicitando la aprobación del comandante de la Unidad de Servicios Especiales de la PNP. Luego, se recopiló la muestra para aplicar el instrumento psicológico con el fin de evaluar a los uniformados que trabajaban en la dependencia policial, de manera presencial, utilizando la herramienta de Google Forms para la recopilación de datos. Asimismo, para formar parte del estudio se requirieron dos pasos: el consentimiento informado y que el evaluado aceptara participar en dicha investigación para la recolección de información en la dependencia policial durante el mes de febrero de 2025.

También se utilizó el programa IBM SPSS Statistics, con el cual se generó la base de datos y se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para analizar los resultados de la distribución normal, encontrando ausencia de normalidad, por lo que se decidió usar la prueba de correlación de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

Para el estudio se tomaron en cuenta las normas de la guía de la universidad presentes en el Manual de Procedimientos del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica así como los aspectos éticos del Colegio de Psicólogos, en el que se señala la importancia de utilizar un formato de consentimiento informado para la participación en la investigación, la cual fue voluntaria para los efectivos policiales, quienes pudieron aceptar o rechazar su participación libremente y también retirarse del estudio en cualquier momento. Asimismo, se garantizó la confidencialidad de los datos, al codificar los datos y no solicitar ningún dato personal de modo que se protege la privacidad de los participantes. Además, se tuvo en consideración que ningún participante sea juzgado o haya tenido una mayor ventaja durante la elección de los mismos. De igual forma, se ha tomado en cuenta no realizar ningún procedimiento que incluya plagio, falsificación o fabricación de datos ni alteración de la similitud de la información. Finalmente, los evaluados no recibieron ninguna bonificación por formar parte de dicho estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

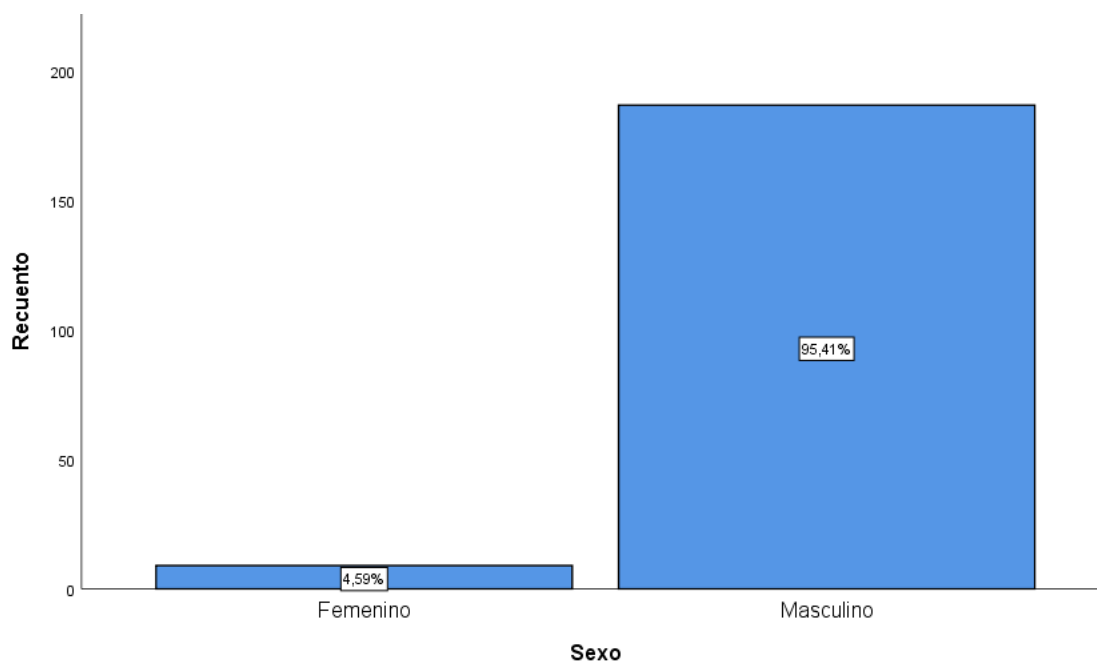
Tabla 1

Distribución del sexo en la muestra

Sexo	<i>f</i>	%
Femenino	9	4.6
Masculino	187	95.4
Total	196	100%

Figura 1

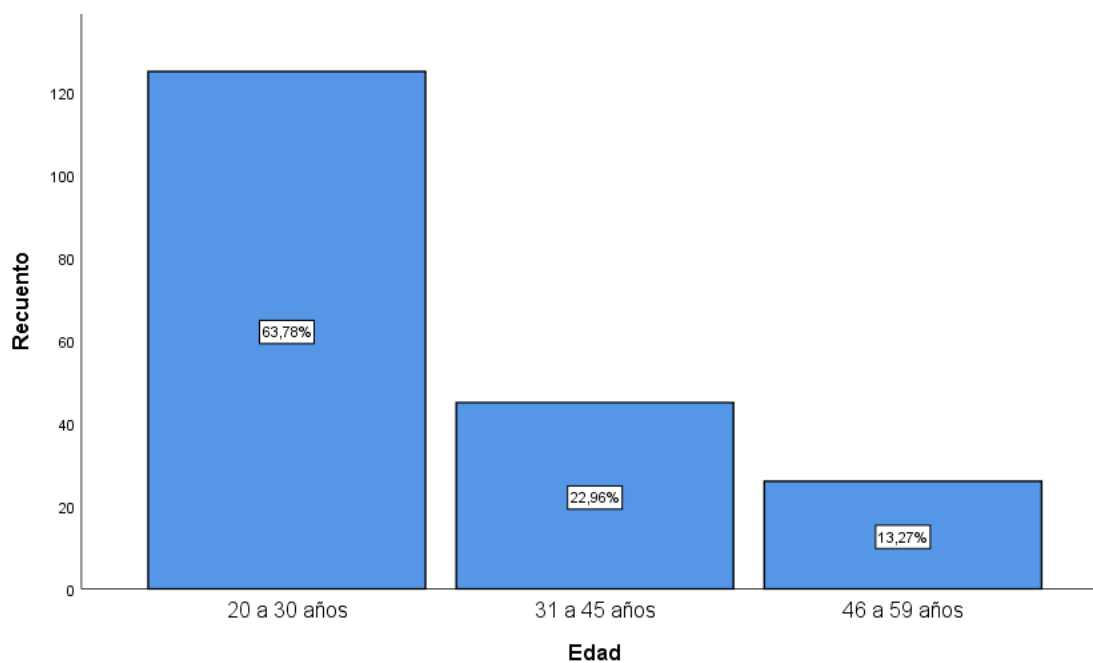
Gráfico de barras del sexo en la muestra



Se ha podido identificar en la tabla 1 y figura 1, que el 95.4% de los efectivos policiales son varones y el 4.6% son mujeres.

Tabla 2*Distribución de la edad en la muestra*

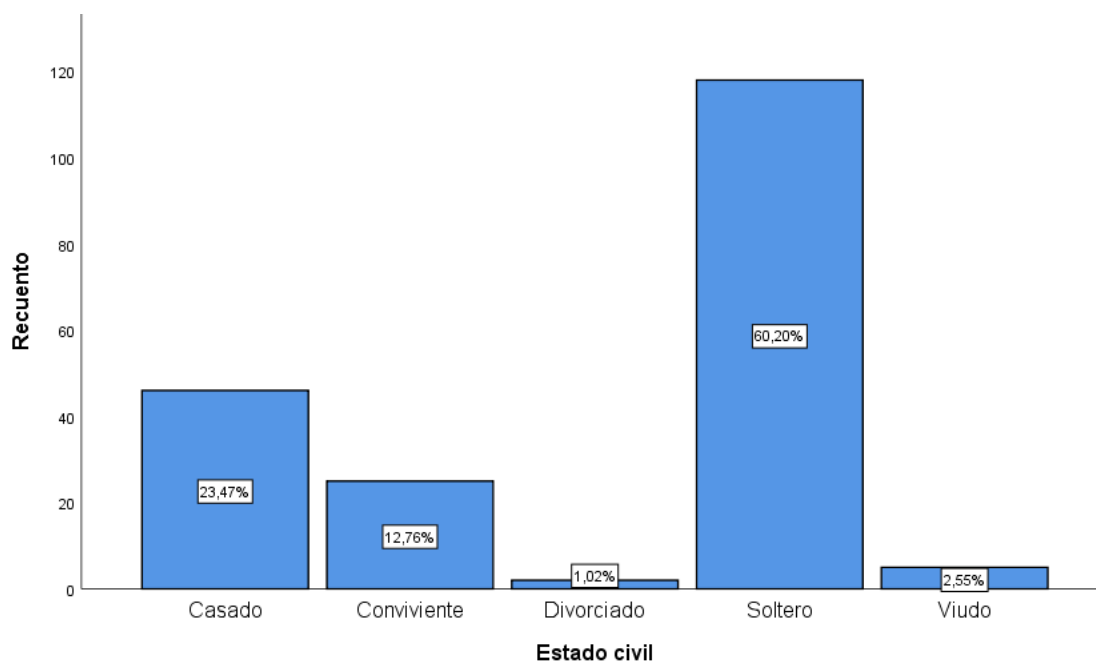
Edad	<i>f</i>	%
20 a 30 años	125	63.8
31 a 45 años	45	23.0
46 a 59 años	26	13.3
Total	196	100%

Figura 2*Gráfico de barras de la edad en la muestra*

Se ha podido identificar en la tabla 2 y figura 2, que el grupo etario predominante fue el de 20 a 30 años con el 63.8%, seguido del 23% que tuvo entre 31 y 45 años, y el 13.3%.

Tabla 3*Distribución del estado civil en la muestra*

Estado civil	<i>f</i>	%
Casado	46	23.5
Conviviente	25	12.8
Divorciado	2	1.0
Soltero	118	60.2
Total	196	100%

Figura 3*Gráfico de barras del estado civil en la muestra*

Se ha podido identificar en la tabla 3 y figura 3, que el 60.2% es soltero, el 23.5% se encuentra casado, el 12.8% solo convive con su pareja, el 2.6% ha enviudado y el 1% es divorciado.

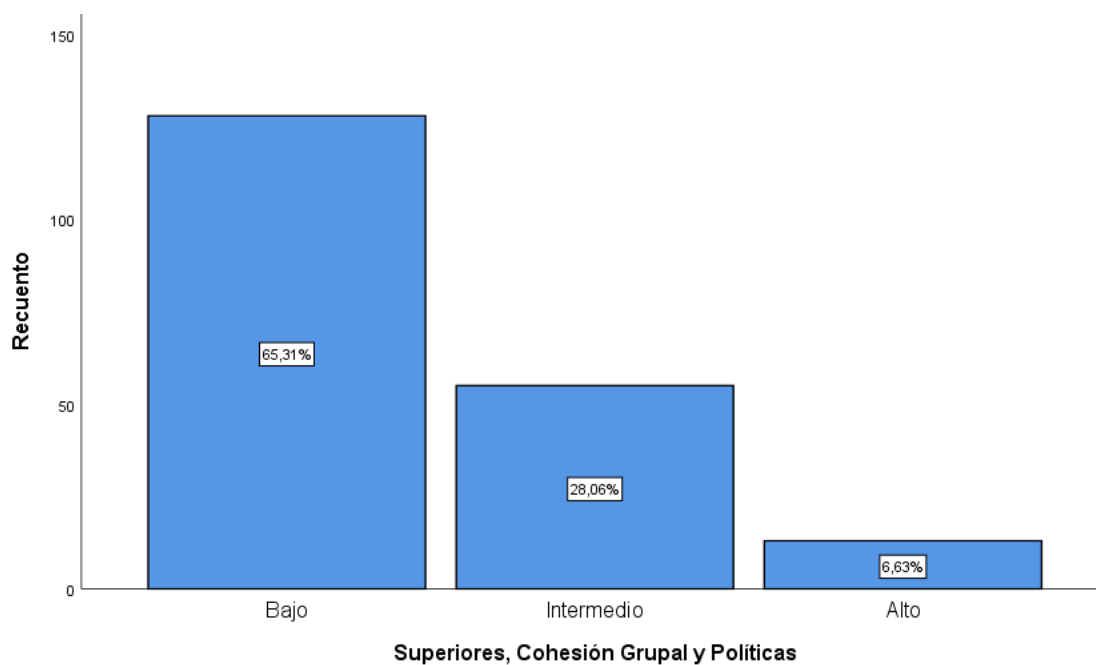
Tabla 4

Distribución de la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	128	65.3
Intermedio	55	28.1
Alto	13	6.6
Total	196	100%

Figura 4

Gráfico de barras de la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas en la muestra



Se ha podido identificar en la tabla 4 y figura 4, que el 65.3% demostró un nivel bajo, mientras que el 28.1% manifestó un nivel intermedio y el 6.6% evidenció un nivel alto.

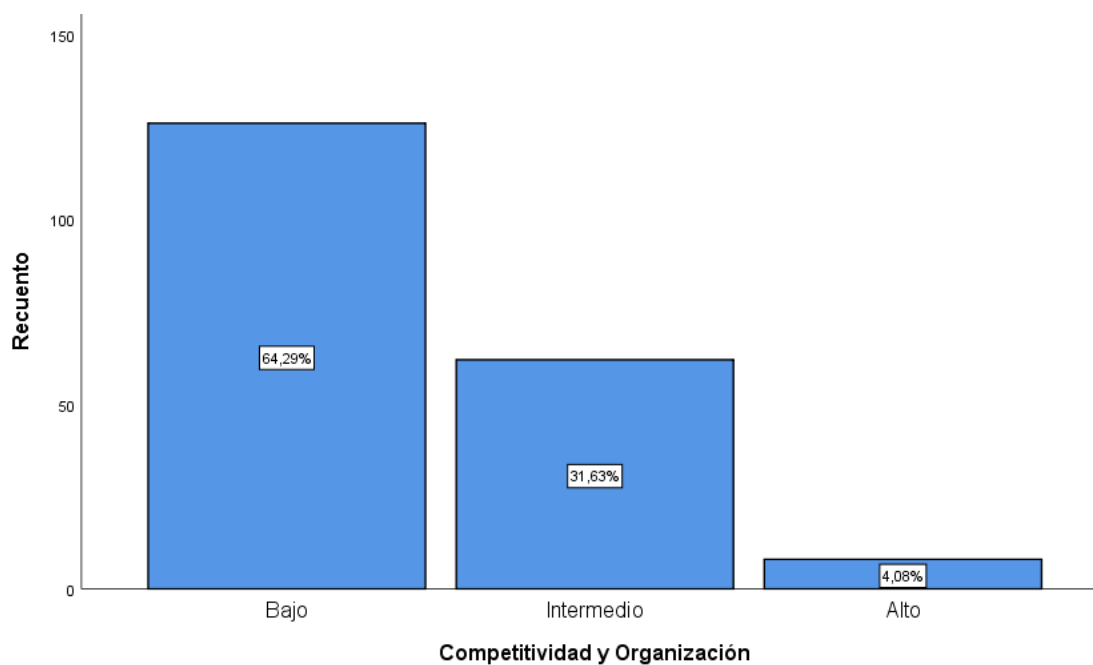
Tabla 5

Distribución de la dimensión competitividad y organización en la muestra

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	126	64.3
Intermedio	62	31.6
Alto	8	4.1
Total	196	100%

Figura 5

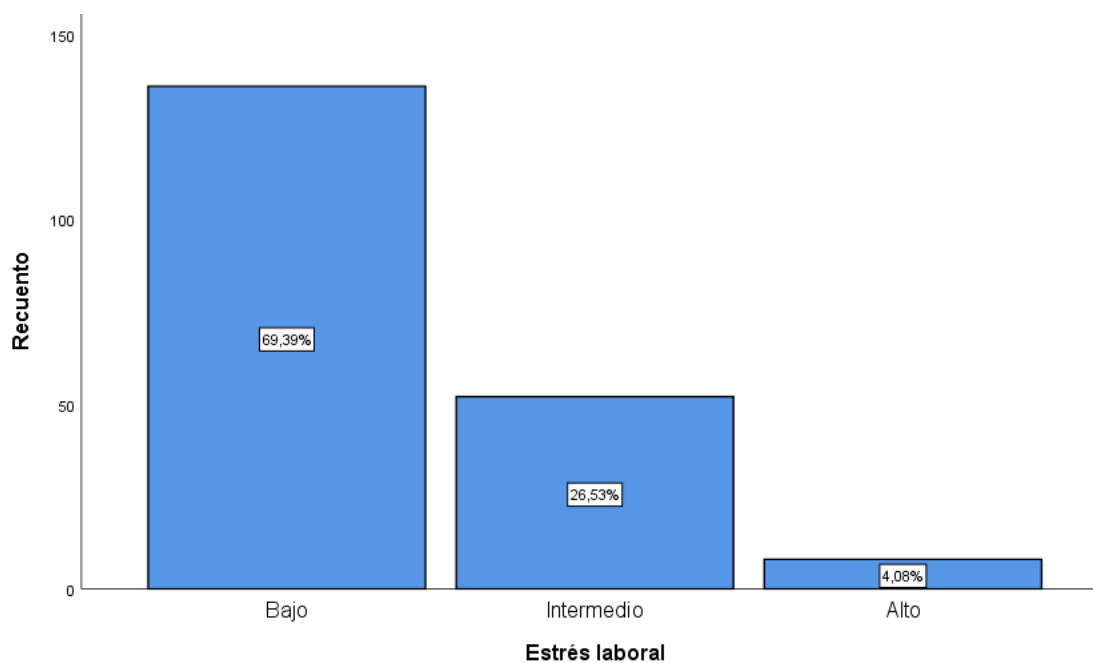
Gráfico de barras de la dimensión competitividad y organización en la muestra



Se ha podido identificar en la tabla 5 y figura 5, que el 64.3% demostró un nivel bajo, mientras que el 31.6% manifestó un nivel intermedio y el 4.1% evidenció un nivel alto.

Tabla 6*Distribución del estrés laboral en la muestra*

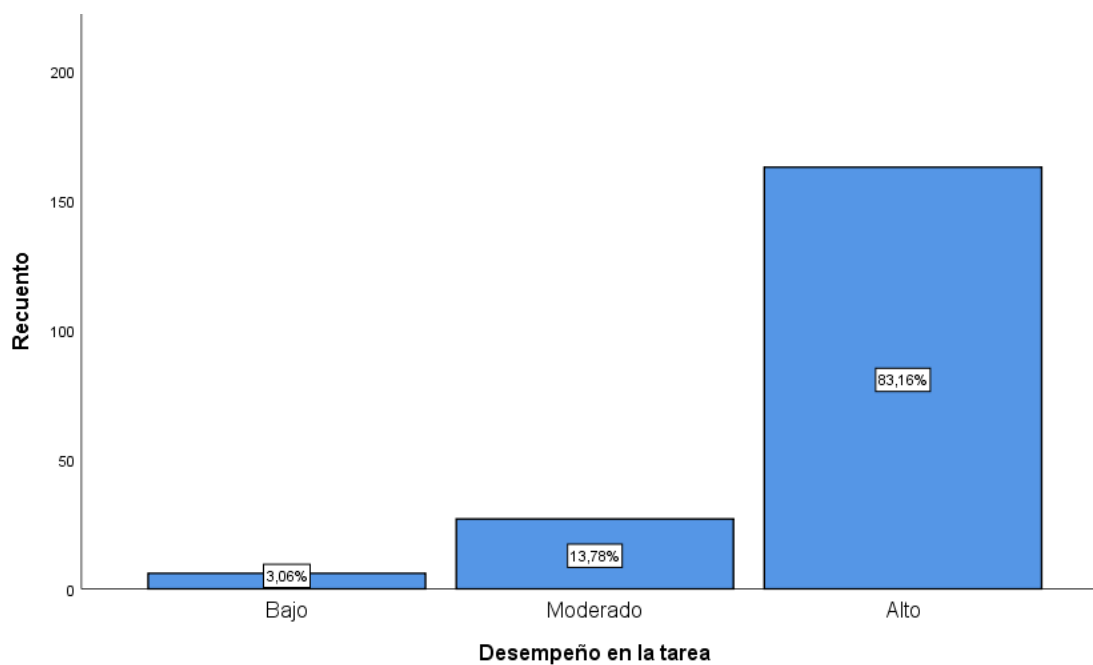
Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	136	69.4
Intermedio	52	26.5
Alto	8	4.1
Total	196	100%

Figura 6*Gráfico de barras del estrés laboral en la muestra*

Se ha podido identificar en la tabla 6 y figura 6, que el 69.4% de los participantes presentó un nivel bajo de estrés laboral, el 26.5% un nivel intermedio y el 4.1% evidenció un grado alto de estrés laboral.

Tabla 7*Distribución de la dimensión desempeño en la tarea en la muestra*

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	6	3.1
Moderado	27	13.8
Alto	163	83.2
Total	196	100%

Figura 7*Gráfico de barras de la dimensión desempeño en la tarea en la muestra*

Se ha podido identificar en la tabla 7 y figura 7, que el 3.1% demostró un nivel bajo, mientras que el 13.8% manifestó un nivel moderado y el 83.2% evidenció un nivel alto.

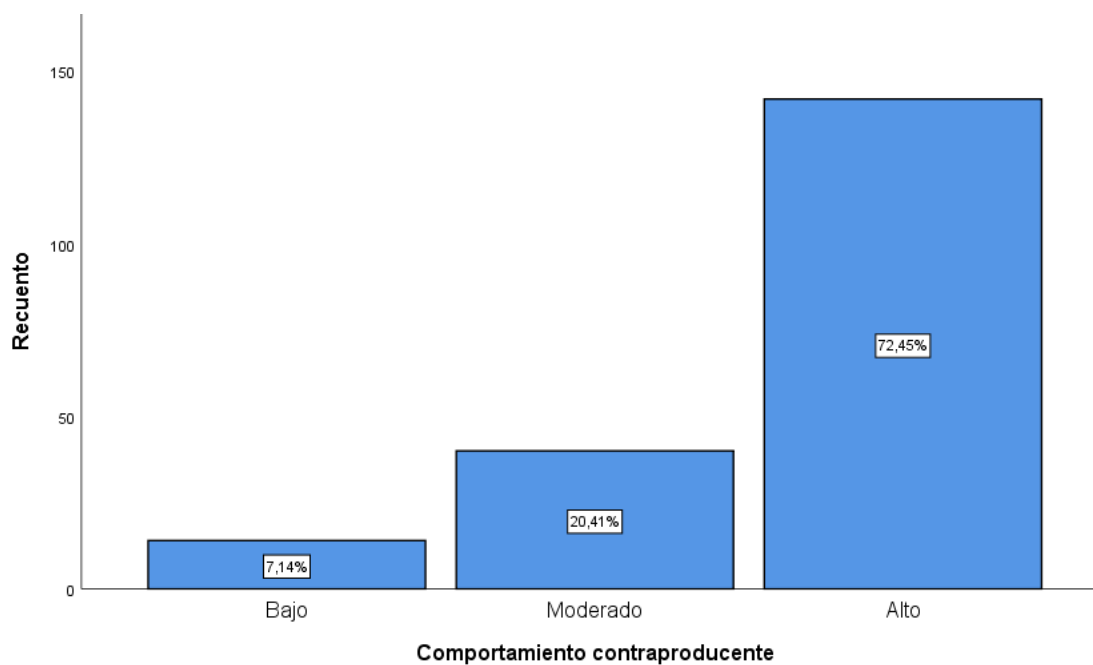
Tabla 8

Distribución de la dimensión comportamiento contraproducente en la muestra

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	14	7.1
Moderado	40	20.4
Alto	42	72.4
Total	196	100%

Figura 8

Gráfico de barras de la dimensión comportamiento contraproducente en la muestra



Se ha podido identificar en la tabla 8 y figura 8, que el 7.1% demostró un nivel bajo, mientras que el 20.4% manifestó un nivel moderado y el 72.4% evidenció un nivel alto.

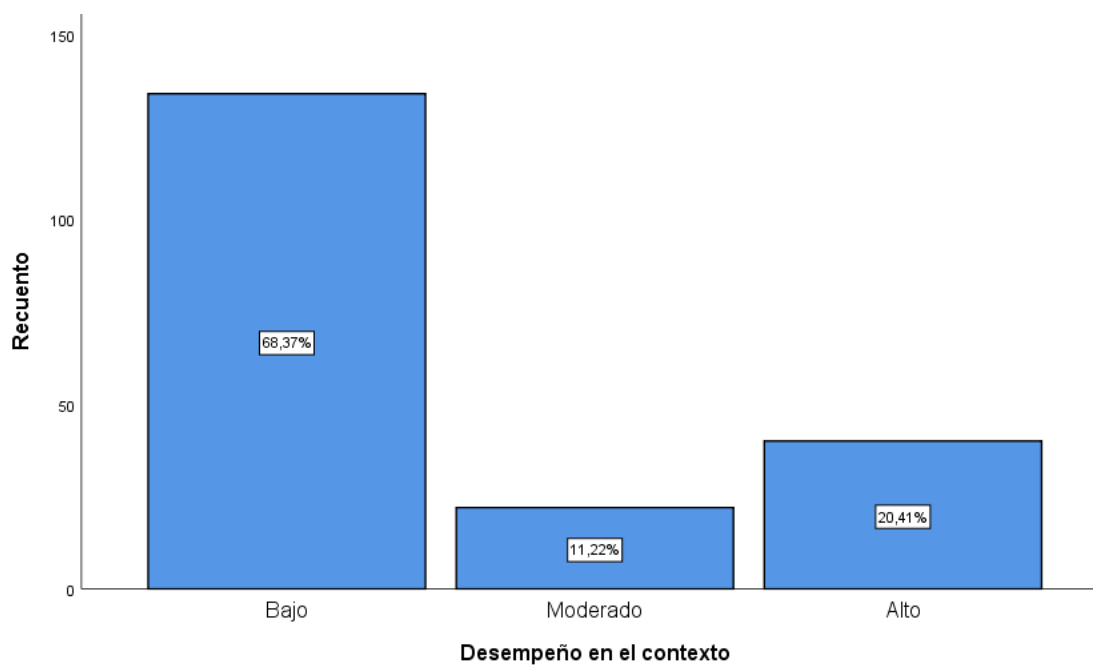
Tabla 9

Distribución de la dimensión desempeño contextual en la muestra

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	134	68.4
Moderado	22	11.2
Alto	40	20.4
Total	196	100%

Figura 9

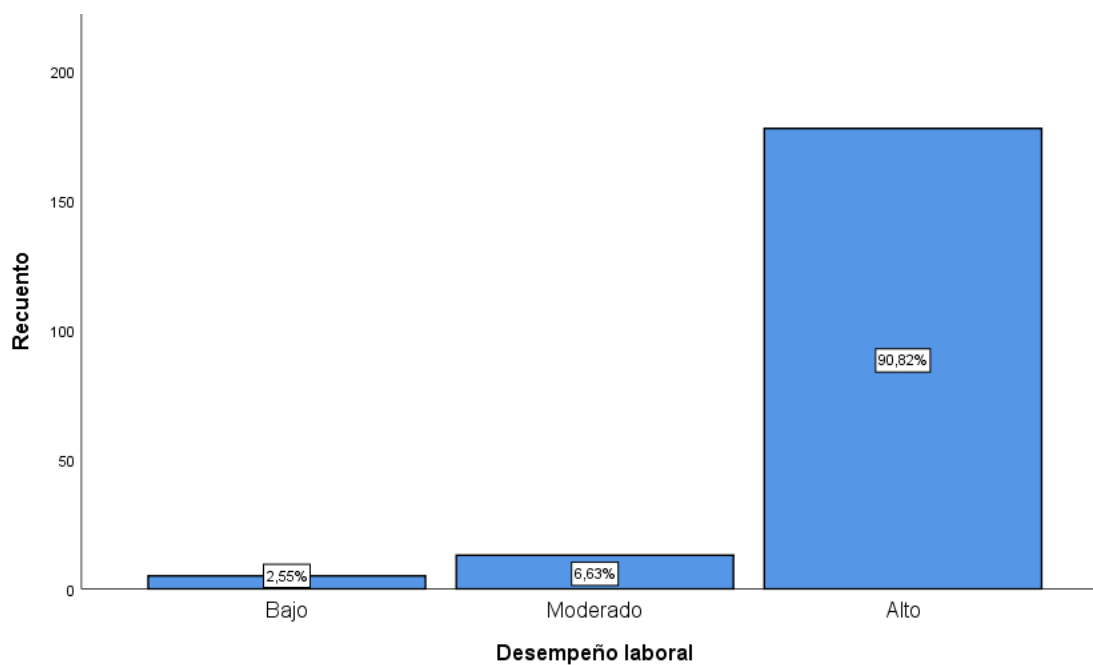
Gráfico de barras de la dimensión desempeño contextual en la muestra



Se ha podido identificar en la tabla 9 y figura 9, que el 68.4% demostró un nivel bajo, mientras que el 11.2% manifestó un nivel moderado y el 20.4% evidenció un nivel alto.

Tabla 10*Distribución del desempeño laboral en la muestra*

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	5	2.6
Moderado	13	6.6
Alto	178	90.8
Total	196	100%

Figura 10*Gráfico de barras del desempeño laboral en la muestra*

Se ha podido identificar en la tabla 10 y figura 10, que el 2.6% demostró un nivel bajo de desempeño laboral, mientras que el 6.6% manifestó un nivel moderado y el 90.8% evidenció un nivel alto de desempeño laboral.

Tabla 11*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

Variables	K-S	Sig.
Estrés laboral	.146	.000
Desempeño en la tarea	.295	.000
Comportamiento contraproducente	.284	.000
Desempeño en el contexto	.204	.000
Desempeño laboral	.147	.000

A partir de lo hallado en la tabla 11, en la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, se evidenció que las variables y sus dimensiones manifestaron una significancia menor a 0.05, lo cual indicó que no existe distribución normal. Esto significa que se empleará estadística no paramétrica, mediante la prueba de correlación de Spearman.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

Hipótesis de investigador: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

2. Nivel de significancia: 0.05

3. Estadístico de prueba: Determinar si el valor p encontrado está dentro del área de rechazo de la H_0

4. Lectura del error:

Tabla 12*Correlación entre el estrés y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral	
	Rho	Sig.
Estrés laboral	-0.18	0.01

5. Toma de decisión

El valor encontrado fue 0.01, y es menor al valor alfa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que el estrés laboral se correlaciona con el desempeño laboral, en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales. Además, se encontró un valor rho de Spearman de -0.18, lo cual indica que la correlación es inversa y débil.

Hipótesis específica 1:

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación entre el estrés y el desempeño de tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

Hipótesis de investigador: Existe relación entre el estrés y el desempeño de tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

2. Nivel de significancia: 0.05

3. Estadístico de prueba: Determinar si el valor p encontrado está dentro del área de rechazo de la H_0

4. Lectura del error:

Tabla 13*Correlación entre el estrés y el desempeño laboral de tarea*

	Desempeño de tarea	
	Rho	Sig.
Estrés laboral	-0.36	0.00

5. Toma de decisión

El valor encontrado fue 0.00, y es menor al valor alfa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que el estrés laboral se correlaciona con el desempeño de tareas, en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales. Además, se encontró un valor rho de Spearman de -0.36, lo cual indica que la correlación es inversa y débil.

Hipótesis específica 2:

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación entre el estrés y el comportamiento contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

Hipótesis de investigador: Existe relación entre el estrés y el comportamiento contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

2. Nivel de significancia: 0.05

3. Estadístico de prueba: Determinar si el valor p encontrado está dentro del área de rechazo de la H_0

4. Lectura del error:

Tabla 14*Correlación entre el estrés y el comportamiento contraproducente*

	Comportamiento contraproducente	
	Rho	Sig.
Estrés laboral	0.29	0.00

5. Toma de decisión

El valor encontrado fue 0.00, y es menor al valor alfa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que el estrés laboral se correlaciona con el comportamiento contraproducente, en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales. Además, se encontró un valor rho de Spearman de 0.29, lo cual indica que la correlación es positiva y débil.

Hipótesis específica 3:

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

Hipótesis de investigador: Existe relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.

2. Nivel de significancia: 0.05

3. Estadístico de prueba: Determinar si el valor p encontrado está dentro del área de rechazo de la H_0

4. Lectura del error:

Tabla 15*Correlación entre el estrés y el desempeño en el contexto*

	Desempeño en el contexto	
	Rho	Sig.
Estrés laboral	-0.29	0.00

5. Toma de decisión

El valor encontrado fue 0.00, y es menor al valor alfa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que el estrés laboral se correlaciona con el desempeño en el contexto, en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales. Además, se encontró un valor rho de Spearman de -0.29, lo cual indica que la correlación es negativa y débil.

4.1.3 Discusión de resultados

En relación a la discusión de resultados, respecto a la hipótesis general, se halló que el estrés laboral y el desempeño laboral se correlacionaron de manera significativa negativa baja ($\rho = -0.18$; $p < 0.05$). En otras palabras, cuando el efectivo policial experimente más estrés en su empleo, es probable que su capacidad para realizar bien su trabajo disminuya. Esto ocurre porque el estrés, especialmente cuando es constante o muy alto, puede afectar la concentración, tomar malas decisiones, aumentar la fatiga y reducir la motivación. Todo esto se traduce en un rendimiento más bajo, menor eficiencia y, en general, una peor calidad en el trabajo realizado.

Dicho resultado se alinea con lo que encontró Merino (2023) en su estudio en Lima, al manifestarse correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en efectivos policiales ($\rho = -0.88$; $p < 0.05$); del mismo modo, Portocarrero (2023) en Lima, encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho = -0.18$; $p < 0.05$). Por el contrario, Ponce y Palma (2025) llegaron a encontrar un resultado opuesto en su estudio en Ecuador, puesto que el

estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño laboral ($\rho=-0.11$; $p>0.05$); de la misma forma, Chicaiza (2023) en Quito, llegó al mismo hallazgo, puesto que encontró que el estrés laboral no incide en el desempeño laboral ($\rho=0.14$; $p>0.05$). Los hallazgos se sustentan en la Teoría de Ajuste Persona-Entorno de Dawis y Lofquist (1984), en el que se señala que la forma en la que los trabajadores desempeñan su trabajo se debe en gran medida a la forma en la que se relaciona con su entorno.

Asimismo, para la hipótesis específica 1, se halló que el estrés laboral y el comportamiento contraproducente se correlacionaron de manera significativa negativa baja ($\rho=0.36$; $p<0.05$). En otras palabras, cuando el efectivo policial experimente más estrés en su empleo, es probable que no haga sus tareas de manera tan efectiva o eficiente como podría hacerlo si estuviera menos estresada. En otras palabras, el estrés en el trabajo afecta negativamente la capacidad para realizar bien sus actividades policiales.

Dicho resultado se alinea con lo que encontró Pomalaya (2024) en su estudio en Huancayo, al manifestarse correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de tareas en efectivos policiales ($\rho=-0.80$; $p<0.05$); del mismo modo, Mendoza y Yupanqui (2022) en Lima, encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.33$; $p<0.05$). Por el contrario, Malasquez et al. (2025) llegaron a encontrar un resultado opuesto en su estudio en Lima, puesto que el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño de tareas ($\rho=-0.03$; $p>0.05$); de la misma forma, Yabur et al. (2024) en Bucaramanga, llegó al mismo hallazgo, puesto que encontró que el estrés laboral no incide en el desempeño de tareas ($\rho=0.10$; $p>0.05$). Los hallazgos se sustentan en la Teoría de Ajuste Persona-Entorno de Dawis y Lofquist (1984), en el que se señala que la forma en la que los trabajadores desempeñan su trabajo se debe en gran medida a la forma en la que se relaciona con su entorno.

Además, para la hipótesis específica 2, se halló que el estrés laboral y el comportamiento contraproducente se correlacionaron de manera significativa positiva baja ($\rho=0.29$; $p<0.05$). En otras palabras, cuando el efectivo policial experimente más estrés en su empleo, es probable que manifiesten comportamientos negativos y propios de un trabajador incapaz. Esto quiere decir que a medida que aumenta el estrés en su trabajo, en lugar de mejorar o mantener un buen desempeño, su rendimiento empeora o se vuelve negativo, afectando de forma contraproducente su labor.

Dicho resultado se alinea con lo que encontró Portocarrero (2023) en su estudio en Lima, al manifestarse correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño contraproducente en efectivos policiales ($\rho=-0.23$; $p<0.05$); del mismo modo, Mendoza y Yupanqui (2022) en Lima, encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.42$; $p<0.05$). Por el contrario, Malasquez et al. (2025) llegaron a encontrar un resultado opuesto en su estudio en Lima, puesto que el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño contraproducente ($\rho=-0.08$; $p>0.05$); de la misma forma, Yabur et al. (2024) en Bucaramanga, llegó al mismo hallazgo, puesto que encontró que el estrés laboral no incide en el desempeño contraproducente ($\rho=-0.15$; $p>0.05$). Los hallazgos se sustentan en la Teoría de Ajuste Persona-Entorno de Dawis y Lofquist (1984), en el que se señala que la forma en la que los trabajadores desempeñan su trabajo se debe en gran medida a la forma en la que se relaciona con su entorno.

Finalmente, para la hipótesis específica 3, se halló que el estrés laboral y el desempeño en el contexto se correlacionaron de manera significativa negativa baja ($\rho=-0.29$; $p<0.05$). En otras palabras, cuando el efectivo policial experimente más estrés en su empleo, es probable que su desempeño *in situ* durante sus actividades de vigilancia o intervención sean menos eficientes. Esto quiere decir que en el contexto policial un alto nivel de estrés se relaciona negativamente la

capacidad del efectivo para cumplir bien sus responsabilidades, lo que se traduce en un desempeño laboral reducido.

Dicho resultado se alinea con lo que encontró Portocarrero (2023) en su estudio en Lima, al manifestarse correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño contextual en efectivos policiales ($\rho=-0.30$; $p<0.05$); del mismo modo, Pomalaya (2024) en Huancayo, encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.94$; $p<0.05$). Por el contrario, Malasquez et al. (2025) llegaron a encontrar un resultado opuesto en su estudio en Lima, puesto que el estrés laboral no manifestó correlacionarse con el desempeño contextual ($\rho=-0.04$; $p>0.05$); de la misma forma, Yabur et al. (2024) en Bucaramanga, llegó al mismo hallazgo, puesto que encontró que el estrés laboral no incide en el contraproducente contextual ($\rho=-0.13$; $p>0.05$). Los hallazgos se sustentan en la Teoría de Ajuste Persona-Entorno de Dawis y Lofquist (1984), en el que se señala que la forma en la que los trabajadores desempeñan su trabajo se debe en gran medida a la forma en la que se relaciona con su entorno.

En resumen, se puede indicar que el elevado estrés laboral que experimentan los efectivos policiales es identificado como uno de los principales factores que dificultan el cumplimiento eficiente de sus labores. Se reconoce que las características propias del trabajo policial, que incluyen enfrentarse a situaciones de alto riesgo, jornadas extensas y condiciones laborales variables, generan una carga emocional y física que puede volverse insostenible si no se gestiona de manera adecuada. Se menciona que este estrés constante no solo disminuye la capacidad para mantener la concentración y tomar decisiones acertadas bajo presión, sino que también deteriora el bienestar psicológico, aumentando la susceptibilidad al agotamiento y a trastornos como la ansiedad y la depresión.

Además, esta situación impacta de forma directa y tangible en el desempeño laboral, como lo demuestran investigaciones que evidencian una correlación negativa significativa entre los niveles de estrés y la efectividad en el trabajo. Por ello, se plantea la necesidad de que las instituciones policiales adopten políticas y programas integrales que promuevan tanto la prevención como el manejo adecuado del estrés, dado que preservar la salud mental y emocional del personal resulta fundamental para asegurar un servicio policial de calidad y seguro, tanto para los propios agentes como para la comunidad a la que protegen.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero. Se halló relación significativa negativa baja entre el estrés laboral y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales ($\rho=-0.18$; $p<0.05$).

Segundo. Se halló relación significativa negativa baja entre el estrés laboral y el desempeño de tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales ($\rho=-0.36$; $p<0.05$).

Tercero. Se halló relación significativa negativa baja entre el estrés laboral y el comportamiento contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales ($\rho=0.29$; $p<0.05$).

Cuarto. Se halló relación significativa negativa baja entre el estrés laboral y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales ($\rho=-0.29$; $p<0.05$).

5.2 Recomendaciones

Primero. Para disminuir el estrés laboral en los policías, se recomienda a los responsables de recursos humanos poner en marcha programas de formación que enseñen técnicas de afrontamiento mental, ayudando a los agentes a reconocer y manejar situaciones estresantes propias de su labor, como los turnos irregulares, la exposición a la violencia o los riesgos para su salud. Esto fomentará un ambiente psicológico saludable y fortalecerá la cultura organizacional, mejorando su bienestar general.

Segundo. Para aliviar los síntomas asociados al estrés laboral, se sugiere a los especialistas en salud ocupacional y a psicólogos que brinden a los agentes policiales acceso continuo a apoyo psicológico, mediante terapias individuales o grupales que promuevan el bienestar emocional y mejoren la calidad de vida laboral, contribuyendo así a reducir síntomas como ansiedad, depresión y estrés.

Tercero. Para aumentar el rendimiento de los policías, se aconseja a los mandos superiores crear programas que combinen la gestión del estrés con acciones orientadas a elevar la satisfacción laboral, puesto que el estrés tiene un efecto negativo sobre el desempeño. Mejorar las condiciones de trabajo, establecer objetivos alcanzables y reconocer el esfuerzo pueden mejorar significativamente el rendimiento y mitigar el impacto del estrés.

Cuarto. Para investigaciones futuras, se recomienda a futuros estudiosos indagar más a fondo las estrategias de afrontamiento que usan los policías en diferentes contextos operativos y regiones, tomando en cuenta factores culturales y organizacionales, con el fin de diseñar intervenciones más personalizadas y efectivas que promuevan tanto la salud mental como la seguridad pública.

REFERENCIAS

- Amaya, C y Salvatierra, G. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020- Lima*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16785>
- Aragón, L. (2014). Fundamentos psicométricos en la evaluación psicológica. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 7 (4), 29. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol7num4/Art3-2005-1.pdf>
- Arias, F. J. (2023). *Estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco- 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4728/Arias%20Guerra%2C%20Frank%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México RAM*, 63(2), 201-206 <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Aries, J y Covinos, M (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. (1ª edición). Enfoques consulting EIRL
- Arroyo, D y Marcelo, A. (2023). *Estrés laboral y desempeño en los docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Cajamarca, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/34858>

- Belito, J. (2021). *Función policial en pandemia por COVID-19 y vulneración de derechos fundamentales en la comisaria PNP de "El Tambo, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3696>
- Bustamante, K. O. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1
- Cabrera, L., Bethencourt, J., González, M., Álvarez, P. (2006). Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1, 105-127.
- Chicaiza, J. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del Colegio Técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiano]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Cisneros, C., Guerrero, M. y Gutierrez, D. (2024). Relación entre estrés laboral y engagement laboral en colaboradores. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/20359>
- Dawis, R. V. y Lofquist, L. H. (1984). A theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications. University of Minnesota Press. https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/2022-05/Dawis_Lofquist%201984%20A%20Psychological%20TWA.pdf

- Delgado, P. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral de los cirujanos dentistas de la practica privada I semestres, Lima 2021*. [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87317>
- Delgado, Z. (2021). *Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Torre USI, Miraflores, Lima- 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5886>
- Diaz, B y Hurtado, P. (2023) *Estrés y desempeño laboral en el personal asistencial grupo del Sur Moquegua- 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2335>
- Echevarria, A. (2024). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Multiservicios, Junín 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/37569>
- Espinoza, L y Yupanqui, R. (2023). *Estrés y satisfacción laboral en policías de la unidad de servicios especiales, Cerro de Pasco - 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7049>
- French, J. R. P., Rodgers, W. y Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 67-79). Wiley.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. (1^a edición). Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>

- Gutiérrez, Y. (2019). *El estrés y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019, Juliaca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2183>
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª edición). McGraw Hill Education.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. Wiley. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430_A30546568/preview-9781351504430_A30546568.pdf
- Huamani, R y Rojas, C. (2024). *Ansiedad y estrés en oficiales y suboficiales de un policlínico policial de Ayacucho - 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15368>
- Huamani, R. N. y Rojas, C. R. (2024). *Ansiedad y estrés en oficiales y suboficiales de un policlínico policial de Ayacucho - 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15368/1/IV_FHU_501_TE_Huamani_Rojas_2024.pdf
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Llamo, A y Briones (2023) *Estrés y estrategias de afrontamiento en el personal de salud en Latinoamérica: una revisión sistemática, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad

- Tecnológica del Perú]. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8248>
- Malasquez, L. C., Morales, S. C. y Muñoz, K. M. (2025). *Estrés laboral y el desempeño docente en los oficiales instructores del Centro de Formación Militar, Lima-AF, 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17509/1/IV_PG_MEMDES_TE_Malasquez_Morales_Ruiz_2025.pdf
- Marquina, R. y Benavides, A. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el covid-19. *ConCiencia EPG*, 6(2), 132-142. <https://www.aacademica.org/roman.marquina.lujan/12.pdf>
- Mendoza, E y Yupanqui, U. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1675>
- Merino, R. (2023). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el Hospital PNP Augusto B. Leguía – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10052>
- Mongón, A., Mejía, A. (2023). Estrés laboral y consumo de alcohol en servidores policiales. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 6(14), 7-18. <https://doi.org/10.33996/repesi.v6i14.85>
- Munguia, E y Sanchez, E. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113897>

- Padilla, C. (2022). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de soporte administrativo de una Empresa de Consultoría Tributaria, Lima –2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5762>
- Pomalaya, R. M. (2023). *Estrés laboral y el desempeño en el trabajo de los suboficiales en la Unidad de Servicios Integrales PNP - Huancayo 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/12071/T010_43525526_M.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Ponce, J. A. y Palma, G. R. (2025). Estrés laboral y su incidencia en la productividad pericial en la policía nacional, distrito Manta. *Journal Scientific*, 9(1), 1-23. <https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/405/7119>
- Portocarrero, J (2023). *Estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11123>
- Puerta, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una Dirección Regional de Salud en Amazonas, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94910>
- Quispe, C. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección general de Artesanía, Mincetur, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria la Molina]. Repositorio de la Universidad Nacional Agraria la Molina. <https://hdl.handle.net/20.500.12996/5290>

- Ramírez, Y. (2017). *Plan de Clima Organizacional para mejorar el desempeño laboral de los docentes del kínder Los Angelitos de María*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener] Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b5759bc-d9b0-43bd-81aa-3b7bc228d50d/content>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la Investigación y redacción. (1ª edición). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26.
- Ruiz-Ruano, A. M., Blaya, M. A., López, J. L., Peinado, A. I., Giner, C. A., López, J. y Moya, F. J. (2023). Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes. *Anales de psicología*, 39(3), 478-486. https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v39n3/es_1695-2294-ap-39-03-478.pdf
- Seminario, J. (2022). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Producción de una Empresa Cementera, VMT – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5755>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Takamura, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT- OMS en los colaboradores de una empresa de Piura*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53477>

- Tasayco, S. (2023). *Estrés y ansiedad en efectivos policiales del Escuadrón Verde de la ciudad de Huanvayo, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109606>
- Turizo, Y. y Acuña, M. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA* [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio de la Universidad de la Costa. <https://hdl.handle.net/11323/8809>
- Ventura, R. (2021). *Limitación de la intervención policial derivadas de sus funciones preventivas en tiempos de Covid19 - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3169>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley. <https://psycnet.apa.org/record/1964-35027-000>
- Yabur, M. A., Arenas, L. A., Ochoa, M. D. y Lemos, N. V. (2024). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de seguridad en el Nororiente colombiano. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 17(1), 105-129. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10618/8804>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima - 2024.

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?	Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	2.3.1 Hipótesis general Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	Variable 1 Estrés laboral - Superiores, cohesión grupal y políticas - Competitividad y organización	Metodo: Hipotético - deductivo Enfoque: Cuantitativo
Problema específico: ¿Cuál es la relación entre estrés y el desempeño en la tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?	Objetivo específico: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño en la tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	Hipótesis específicas Existe relación entre el estrés y el desempeño de tarea en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	Variable 2 Desempeño laboral - Desempeño de tarea - Comportamiento laboral - Desempeño en el contexto	Tipo de investigación: Básica Diseño de la investigación: No experimental Alcance: Correlacional Población: 400 efectivos policiales Muestra: 196 efectivos policiales Muestreo: No probabilístico por conveniencia.
¿Cuál es la relación entre estrés y el comportamiento laboral contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?	Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento laboral contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	Existe relación entre el estrés y el comportamiento contraproducente en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.		Técnica: Encuesta Instrumentos: Escala de estrés laboral OIT- OMS Escala desempeño laboral individual
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.	Existe relación entre el estrés y el desempeño en el contexto en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024.		

Anexo 2: Instrumentos**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

Nombres y Apellido:

Edad: Sexo: Estado Civil.....

Hora Inicio: Hora Termino:

Instrucciones: A continuación, se le presentará una serie de preguntas en la cual deberá leer atentamente y responder con toda sinceridad e indicar con qué frecuencia actúa al estrés.

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
-------	-------------	----------------	---------------	----------------	--------------	---------

Deberá marcando con una (x) en la opción que usted crea conveniente y de acuerdo a las alternativas que se detallará en la línea de la oración. La escala es de carácter confidencial y anónimo. Por favor marque todos los ítems sin dejar ninguna inconclusa.

A partir de lo explicado anteriormente.	Marque una (X)	
	NO	SI

¿Desea participar voluntariamente de esta investigación?

ITEM		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Fuente: *Escala de Estrés Laboral, adaptado por Takamura (2020)*

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

Nombres y Apellido:

Edad: Sexo: Estado Civil.....

Hora Inicio: Hora Termino:

Instrucciones: A continuación, se le presentará una serie de preguntas en la cual deberá leer atentamente y responder con toda sinceridad e indicar las actitudes y sentimiento que le brinda su trabajo.

Deberá marcando con una (x) en la opción que usted crea conveniente y de acuerdo a las alternativas que se detallará en la línea de la oración.

La escala es de carácter confidencial y anónimo. Por favor marque todos los ítems sin dejar ninguna inconclusa.

		0 - Raramente	1 - Algunas veces	2 – Regularmente	3 - A menudo	4 - Siempre
Desempeño de la tarea		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.					
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.					
3	Pude establecer prioridades.					
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron.					
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo.					
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
Desempeño en el Contexto		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

9	Asumí responsabilidades extras.					
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.					
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas.					
0 – Nunca 1 - Raramente 2 - Algunas veces 3 - Regularmente 4 - A menudo						
Comportamiento Laboral Contraproducente		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad.					
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran.					
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo.					
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

Fuente: *Escala desempeño Laboral, adaptado por Munguia y Sanches (2022).*

Anexo 3: Autorización y validez del instrumento

Instrumento 1: desempeño laboral

SOLICITO AUTORIZACION PARA EL USO DE LA PRUEBA PSICOMETRICA Recibidos x



Katherine Honocc Bonifacio <angelahonocc@gmail.com>
para evelingmg19, erickbsg, emunguia, ebsanchez, a2020104501@uwiener.edu.pe ▼

mié, 21 ago, 5:19 p.m. ☆ 😊 ↶ ⋮

Estimados Licenciados **Eveling Nataly Munguía Giron** y **Erick Brando Sanchez Gonzales**.

Reciba un cordial saludo, soy Bachiller Katherine Angela Honocc Bonifacio, identificada con DNI N° 71118957 de la Universidad Norbert Wiener de la carrera de Psicología. Me dirijo ante ustedes con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Mi persona viene elaborando la tesis para obtención del grado de Licenciada en Psicología (Titulación), por lo antes descrito solicito a ustedes su apoyo con la autorización-aprobación de poder hacer uso del instrumento psicométrico "Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022", que realizaron y adaptaron a la realidad peruana, mi presente solicitud tiene un fin netamente académico. Por lo que, SOLICITO su autorización del instrumento psicométrico para consignar y llevar a cabo la línea de investigación que vengo realizando.

Expresó un grato saludo.

Atte: **Katherine Angela Honocc Bonifacio**

CARRERA: Psicología

CORREO: angelahonocc@gmail.com

CELULAR: 959 – 661 – 662

2



Erick Brandon Sanchez Gonzales <erickbsg@outlook.com>
para mí, evelingmg19@gmail.com, emunguia@ucvvirtual.edu.pe, ebsanchez@ucvvirtual.edu.pe, a2020104501@uwiener.edu.pe ▼

vie, 23 ago, 3:48 p.m. ☆ 😊 ↶ ⋮

Buenas tardes,

Estimada Bachiller, tiene nuestro permiso y autorización de usar nuestro instrumento.

Obtener [Outlook para Android](#)

EXPERTO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: Kelvin Elfer Huamani Calloapaza

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

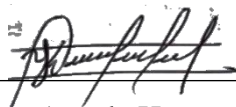
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Estrés:

La Organización internacional del trabajo (2016) define que es una respuesta física u emocional del organismo frente a exigencias que son una amenaza o un desafío dentro de la organización. Otra definición del estrés Gaster y Rosen (2013) mencionan que es una fase de respuesta cognitiva y física que suscitan como respuesta ante una serie de actividades o eventos dentro del entorno laboral, y que puede tener efectos en el bienestar de los trabajadores.

Dimensiones de la variable:

Superiores, cohesión grupal y políticas: incluye la percepción que tienen los trabajadores sobre sus superiores jerárquicos, la calidad de las relaciones interpersonales dentro del grupo (cohesión grupal) y las políticas internas de la organización. Un ambiente donde las relaciones con los superiores son conflictivas, la cohesión grupal es débil y las políticas internas son injustas o poco claras, puede incrementar significativamente el nivel de estrés laboral.

Competitividad y organización: se refiere a la dinámica interna del ambiente laboral en cuanto a la competencia entre compañeros y la estructura organizacional. Un contexto donde existe alta competitividad puede generar presión adicional, inseguridad y estrés, especialmente si la organización no maneja adecuadamente las cargas de trabajo, horarios o recursos.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la
Estrés	Cisneros et al, (2024) Conceptualiza el estrés laboral como una tensión que se manifiesta a nivel físico, mental e incluso provocando enfermedades mentales a largo plazo y esto se genera a causa de la demanda de trabajo que el empleado no puede lidiar.	La variable estrés laboral se mide a través de la escala de estrés laboral según la OIT-OOMS, compuesto por 25 ítems que se divide en siete dimensiones, elaborado por Matteson e Ivancevich (1987) y adaptado a la realidad peruana por Takamura I. (2020)	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas Competitividad y Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad de entendimiento de la misión y visión. ✓ Manejo de políticas de la empresa. ✓ Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos. ✓ Apoyo y protección de equipo. ✓ Colaboración de equipo sobre nivel técnico 	<p>Escala ordinal:</p> <p>N (1) RV (2) O (3) AV (4) F (5) G (6) S (7)</p>	<p>General</p> <p>Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p>Intermedio: [41 – 54]</p> <p>Estrés [55– 70]</p> <p>Alto nivel de estrés: [71]</p>	<p>Por dimensiones</p> <p>Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p>Intermedio: [41 – 54]</p> <p>Estrés [55– 70]</p> <p>Alto nivel de estrés: [71]</p>

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/ítems	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Estrés								
Dimensión 1: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas								
1	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		X
2	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		X
3	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X		X		X		X
4	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		X
5	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		X
6	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X		X		X		X
7	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		X
8	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		X
9	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		X
10	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		X
11	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X		X		X		X
12	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		X
13	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		X
14	La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		X

15	La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		X
16	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		X
Dimensión 2: Competitividad y Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		X
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		X
19	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		X
20	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		X
21	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		X
22	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		X
23	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		X
24	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		X
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []


No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Kelvin Elfer Huamani Calloapaza

DNI: 40790643

Especialidad del validador: Psicología educativa

18 de noviembre del 2024



Dr. Kelvin Elfer Huamani Calloapaza
PSICOLOGO
CPS 11678

Firma del informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: Kelvin Elfer Huamani Calloapaza

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

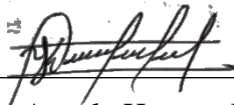
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Desempeño Laboral

Para Ramírez (2017), citado a Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el proceder o la conducta existente del recurso humano, en el ámbito profesional, ya que son capacidad que tiene el individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo con tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, las cuales ayudan a coordinar y organizar las actividades que desarrolla en el trabajo, además esta caracterizado por habilidades y conocimientos que tiene el empleado para realizar tareas Ramírez (2017), citado a Rivera (2002), y esto se produce por las estrategias que el individuo tiene para logara y alcanzar el objetivo o meta dentro de la organización donde laboral.

Dimensiones de la variable:

Desempeño en la tarea: Cumplir sus actividades y obligaciones en el trabajo, como tener actualizado su conocimiento para realizar adecuadamente su función, planificar sus tareas y poder resolver inmediatamente los problemas que se suscitan en la institución.

Comportamientos contraproducentes: conducta negativa que posee el trabajador en la institución donde labora, como realizar quejas, chismes o incumplir sus labores y normas que establece la organización.

Desempeño en el contexto: las labores que realiza voluntariamente sin necesidad de que los superiores le ordenen, como ser cooperativo con sus compañeros, ser persistente en su tarea encomienda y demás que pueda realizar adecuadamente su trabajo para alcanzar el objetivo de la institución.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la variable
Desempeño laboral	Echevarria (2024) conceptualiza el desempeño laboral como la capacidad que tiene el empleado para llegar a la meta, mediante la planificación, búsqueda y estrategias de alcanzar un objetivo en un determinado tiempo para de la organización.	La variable desempeño laboral se mide a través de la escala desempeño laboral individual, compuesto por 18 ítems que se divide en tres dimensiones, elaborado por Koopmans et. al. (2014) y adaptado a la realidad peruana por Munguia. E. y Sanchez, E. (2022)	Desempeño de tarea Comportamiento laboral contraproducente Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario ✓ Desafío de trabajo. ✓ Quejas en el trabajo ✓ Aspectos negativos ✓ Agenda los problemas en el trabajo. ✓ Platica en el trabajo ✓ Tiene habilidades laborales ✓ Participa en las reuniones de trabajo 	Escala ordinal: Rara mente (0) Algunas veces (1) Regularmente (2) A menudo (3) Siempre (4) Nunca (0) Raramente (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) a menudo (4)	General Bajo: [1–19] Moderado: [20 – 29] Alto: [30 – 44]	B: [0– 14] M: [15 – 24] A: [25 – 32] B: [0– 4] M: [5 – 8] A: [9 – 20] B: [0 – 4] M: [5 – 7] A: [8 – 12]

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
Variable 2: Desempeño Laboral								
Dimensión 1: Desempeño en la tarea:		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.	X		X		X		X
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		X
3	Pude establecer prioridades.	X		X		X		X
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		X
5	Manejé bien mi tiempo.	X		X		X		X
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron.	X		X		X		X
7	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
Dimensión 2: Desempeño en el Contexto		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Asumí responsabilidades extras,	X		X		X		X
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		X
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas.	X		X		X		X
Dimensión 3: Comportamiento Laboral Contraproducente		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad.	X		X		X		X
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran.	X		X		X		X

14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	X	X	X	X
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo.	X	X	X	X
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X	X	X	X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []


No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Kelvin Elfer Huamani Calloapaza

DNI: 40790643

Especialidad del validador: Psicóloga comunitaria

18 de noviembre del 2024



Dr. Kelvin Elfer Huamani Calloapaza
PSICOLOGO
CPS 21678

Firma del experto informante

EXPERTO 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.: Katia Evelin Carpio Pillco

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

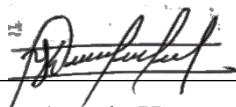
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Estrés:

La Organización internacional del trabajo (2016) define que es una respuesta física u emocional del organismo frente a exigencias que son una amenaza o un desafío dentro de la organización. Otra definición del estrés Gaster y Rosen (2013) mencionan que es una fase de respuesta cognitiva y física que suscitan como respuesta ante una serie de actividades o eventos dentro del entorno laboral, y que puede tener efectos en el bienestar de los trabajadores.

Dimensiones de la variable:

Superiores, cohesión grupal y políticas: incluye la percepción que tienen los trabajadores sobre sus superiores jerárquicos, la calidad de las relaciones interpersonales dentro del grupo (cohesión grupal) y las políticas internas de la organización. Un ambiente donde las relaciones con los superiores son conflictivas, la cohesión grupal es débil y las políticas internas son injustas o poco claras, puede incrementar significativamente el nivel de estrés laboral.

Competitividad y organización: se refiere a la dinámica interna del ambiente laboral en cuanto a la competencia entre compañeros y la estructura organizacional. Un contexto donde existe alta competitividad puede generar presión adicional, inseguridad y estrés, especialmente si la organización no maneja adecuadamente las cargas de trabajo, horarios o recursos.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la
Estrés	Cisneros et al, (2024) Conceptualiza el estrés laboral como una tensión que se manifiesta a nivel físico, mental e incluso provocando enfermedades mentales a largo plazo y esto se genera a causa de la demanda de trabajo que el empleado no puede lidiar.	La variable estrés laboral se mide a través de la escala de estrés laboral según la OIT-OOMS, compuesto por 25 ítems que se divide en siete dimensiones, elaborado por Matteson e Ivancevich (1987) y adaptado a la realidad peruana por Takamura I. (2020)	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas Competitividad y Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad de entendimiento de la misión y visión. ✓ Manejo de políticas de la empresa. ✓ Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos. ✓ Apoyo y protección de equipo. ✓ Colaboración de equipo sobre nivel técnico 	<p style="text-align: center;">Escala ordinal:</p> <p style="text-align: center;">N (1) RV (2) O (3) AV (4) F (5) G (6) S (7)</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p style="text-align: center;">Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p style="text-align: center;">Intermedio: [41 – 54]</p> <p style="text-align: center;">Estrés [55– 70]</p> <p style="text-align: center;">Alto nivel de estrés: [71]</p>	<p style="text-align: center;">Por dimensiones</p> <p style="text-align: center;">Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p style="text-align: center;">Intermedio: [41 – 54]</p> <p style="text-align: center;">Estrés [55– 70]</p> <p style="text-align: center;">Alto nivel de estrés: [71]</p>

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
Variable 1: Estrés					
Dimensión 1: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas		Si	No	Si	No
1	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X	X	X	X
2	Mi supervisor no me respeta.	X	X	X	X
3	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X	X	X	X
4	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X	X	X	X
5	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X	X	X	X
6	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X	X	X	X
7	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X	X	X	X
8	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X	X	X	X
9	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X	X	X	X
10	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X	X	X	X
11	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X	X	X	X
12	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X	X	X	X
13	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X	X	X	X
14	La organización carece de dirección y objetivo.	X	X	X	X
15	La cadena de mando no se respeta.	X	X	X	X

16	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		X
Dimensión 2: Competitividad y Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		X
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		X
19	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		X
20	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		X
21	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		X
22	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		X
23	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		X
24	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		X
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg.: Katia Evelin Carpio Pillco

DNI: 71992950

Especialidad del validador: Psicóloga comunitaria

18 de noviembre del 2024



Mgtr. Katia Evelin Carpio Pillco
PSICOLOGA
C. P. N. 23823
Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.: Katia Evelin Carpio Pillco

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

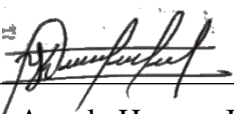
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;


Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Desempeño Laboral

Para Ramírez (2017), citado a Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el proceder o la conducta existente del recurso humano, en el ámbito profesional, ya que son capacidad que tiene el individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo con tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, las cuales ayudan a coordinar y organizar las actividades que desarrolla en el trabajo, además esta caracterizado por habilidades y conocimientos que tiene el empleado para realizar tareas Ramírez (2017), citado a Rivera (2002), y esto se produce por las estrategias que el individuo tiene para logara y alcanzar el objetivo o meta dentro de la organización donde laboral.

Dimensiones de la variable:

Desempeño en la tarea: Cumplir sus actividades y obligaciones en el trabajo, como tener actualizado su conocimiento para realizar adecuadamente su función, planificar sus tareas y poder resolver inmediatamente los problemas que se suscitan en la institución.

Comportamientos contraproducentes: conducta negativa que posee el trabajador en la institución donde labora, como realizar quejas, chismes o incumplir sus labores y normas que establece la organización.

Desempeño en el contexto: las labores que realiza voluntariamente sin necesidad de que los superiores le ordenen, como ser cooperativo con sus compañeros, ser persistente en su tarea encomienda y demás que pueda realizar adecuadamente su trabajo para alcanzar el objetivo de la institución.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la variable
Desempeño laboral	Echevarria (2024) conceptualiza el desempeño laboral como la capacidad que tiene el empleado para llegar a la meta, mediante la planificación, búsqueda y estrategias de alcanzar un objetivo en un determinado tiempo para de la organización.	La variable desempeño laboral se mide a través de la escala desempeño laboral individual, compuesto por 18 ítems que se divide en tres dimensiones, elaborado por Koopmans et. al. (2014) y adaptado a la realidad peruana por Munguia. E. y Sanchez, E. (2022)	Desempeño de tarea Comportamiento laboral contraproducente Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario ✓ Desafío de trabajo. ✓ Quejas en el trabajo ✓ Aspectos negativos ✓ Agenda los problemas en el trabajo. ✓ Platica en el trabajo ✓ Tiene habilidades laborales ✓ Participa en las reuniones de trabajo 	Escala ordinal: Rara mente (0) Algunas veces (1) Regularmente (2) A menudo (3) Siempre (4) Nunca (0) Raramente (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) a menudo (4)	General Bajo: [1–19] Moderado: [20 – 29] Alto: [30 – 44]	B: [0– 14] M: [15 – 24] A: [25 – 32] B: [0– 4] M: [5 – 8] A: [9 – 20] B: [0 – 4] M: [5 – 7] A: [8 – 12]

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
Variable 2: Desempeño Laboral								
Dimensión 1: Desempeño en la tarea:		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.	X		X		X		X
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		X
3	Pude establecer prioridades.	X		X		X		X
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		X
5	Manejé bien mi tiempo.	X		X		X		X
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron.	X		X		X		X
7	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
Dimensión 2: Desempeño en el Contexto		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Asumí responsabilidades extras,	X		X		X		X
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		X
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas.	X		X		X		X
Dimensión 3: Comportamiento Laboral Contraproducente		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad.	X		X		X		X
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran.	X		X		X		X

14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	X	X	X	X
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo.	X	X	X	X
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X	X	X	X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Katia Evelin Carpio Pillco

DNI: 71992950

Especialidad del validador: Psicóloga comunitaria

18 de noviembre del 2024



Mgtr. Katia Evelin Carpio Pillco
PSICÓLOGA
C.P.S. N° 25829
Firma del experto informante

EXPERTO 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.: Zorlaywin Velarde Katayama

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

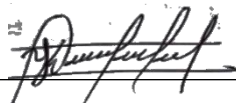
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Estrés:

La Organización internacional del trabajo (2016) define que es una respuesta física u emocional del organismo frente a exigencias que son una amenaza o un desafío dentro de la organización. Otra definición del estrés Gaster y Rosen (2013) mencionan que es una fase de respuesta cognitiva y física que suscitan como respuesta ante una serie de actividades o eventos dentro del entorno laboral, y que puede tener efectos en el bienestar de los trabajadores.

Dimensiones de la variable:

Superiores, cohesión grupal y políticas: incluye la percepción que tienen los trabajadores sobre sus superiores jerárquicos, la calidad de las relaciones interpersonales dentro del grupo (cohesión grupal) y las políticas internas de la organización. Un ambiente donde las relaciones con los superiores son conflictivas, la cohesión grupal es débil y las políticas internas son injustas o poco claras, puede incrementar significativamente el nivel de estrés laboral.

Competitividad y organización: se refiere a la dinámica interna del ambiente laboral en cuanto a la competencia entre compañeros y la estructura organizacional. Un contexto donde existe alta competitividad puede generar presión adicional, inseguridad y estrés, especialmente si la organización no maneja adecuadamente las cargas de trabajo, horarios o recursos.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la
Estrés	Cisneros et al, (2024) Conceptualiza el estrés laboral como una tensión que se manifiesta a nivel físico, mental e incluso provocando enfermedades mentales a largo plazo y esto se genera a causa de la demanda de trabajo que el empleado no puede lidiar.	La variable estrés laboral se mide a través de la escala de estrés laboral según la OIT-OOMS, compuesto por 25 ítems que se divide en siete dimensiones, elaborado por Matteson e Ivancevich (1987) y adaptado a la realidad peruana por Takamura I. (2020)	Superiores, Cohesión Grupal y Políticas Competitividad y Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad de entendimiento de la misión y visión. ✓ Manejo de políticas de la empresa. ✓ Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos. ✓ Apoyo y protección de equipo. ✓ Colaboración de equipo sobre nivel técnico 	<p style="text-align: center;">Escala ordinal:</p> <p style="text-align: center;">N (1) RV (2) O (3) AV (4) F (5) G (6) S (7)</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p style="text-align: center;">Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p style="text-align: center;">Intermedio: [41 – 54]</p> <p style="text-align: center;">Estrés [55– 70]</p> <p style="text-align: center;">Alto nivel de estrés: [71]</p>	<p style="text-align: center;">Por dimensiones</p> <p style="text-align: center;">Bajo nivel de estrés: [< - 40]</p> <p style="text-align: center;">Intermedio: [41 – 54]</p> <p style="text-align: center;">Estrés [55– 70]</p> <p style="text-align: center;">Alto nivel de estrés: [71]</p>

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
Variable 1: Estrés					
Dimensión 1: Superiores, Cohesión Grupal y Políticas		Si	No	Si	No
1	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X	X	X	X
2	Mi supervisor no me respeta.	X	X	X	X
3	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X	X	X	X
4	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X	X	X	X
5	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X	X	X	X
6	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X	X	X	X
7	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X	X	X	X
8	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X	X	X	X
9	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X	X	X	X
10	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X	X	X	X
11	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X	X	X	X
12	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X	X	X	X
13	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X	X	X	X
14	La organización carece de dirección y objetivo.	X	X	X	X
15	La cadena de mando no se respeta.	X	X	X	X

16	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		X
Dimensión 2: Competitividad y Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		X
18	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		X
19	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		X
20	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		X
21	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		X
22	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		X
23	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		X
24	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		X
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Zorlaywin Velarde Katayama

DNI: 04823995

Especialidad del validador: Psicóloga clínica

18 de noviembre del 2024

MIMP
Programa Nacional Aupora MIMP
CEM MIO

Mg. Zorlaywin Velarde Katayama
C.Ps.P N° 11964

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.: Zorlaywin Velarde Katayama

Asunto: Validación de instrumentos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de pregrado requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con el cual optaré el grado de Licenciada en psicología

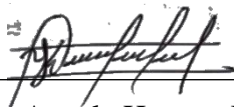
El título de mi proyecto de investigación, Estrés y desempeño laboral en efectivos de la unidad de servicios especiales Lima-2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación y psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Katherine Angela Honocc Bonifacio

DNI: 71118957

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable Desempeño Laboral

Para Ramírez (2017), citado a Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el proceder o la conducta existente del recurso humano, en el ámbito profesional, ya que son capacidad que tiene el individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo con tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, las cuales ayudan a coordinar y organizar las actividades que desarrolla en el trabajo, además esta caracterizado por habilidades y conocimientos que tiene el empleado para realizar tareas Ramírez (2017), citado a Rivera (2002), y esto se produce por las estrategias que el individuo tiene para logara y alcanzar el objetivo o meta dentro de la organización donde laboral.

Dimensiones de la variable:

Desempeño en la tarea: Cumplir sus actividades y obligaciones en el trabajo, como tener actualizado su conocimiento para realizar adecuadamente su función, planificar sus tareas y poder resolver inmediatamente los problemas que se suscitan en la institución.

Comportamientos contraproducentes: conducta negativa que posee el trabajador en la institución donde labora, como realizar quejas, chismes o incumplir sus labores y normas que establece la organización.

Desempeño en el contexto: las labores que realiza voluntariamente sin necesidad de que los superiores le ordenen, como ser cooperativo con sus compañeros, ser persistente en su tarea encomienda y demás que pueda realizar adecuadamente su trabajo para alcanzar el objetivo de la institución.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Nivel de la variable
Desempeño laboral	Echevarria (2024) conceptualiza el desempeño laboral como la capacidad que tiene el empleado para llegar a la meta, mediante la planificación, búsqueda y estrategias de alcanzar un objetivo en un determinado tiempo para de la organización.	La variable desempeño laboral se mide a través de la escala desempeño laboral individual, compuesto por 18 ítems que se divide en tres dimensiones, elaborado por Koopmans et. al. (2014) y adaptado a la realidad peruana por Munguia. E. y Sanchez, E. (2022)	Desempeño de tarea Comportamiento laboral contraproducente Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario ✓ Desafío de trabajo. ✓ Quejas en el trabajo ✓ Aspectos negativos ✓ Agenda los problemas en el trabajo. ✓ Platica en el trabajo ✓ Tiene habilidades laborales ✓ Participa en las reuniones de trabajo 	Escala ordinal: Rara mente (0) Algunas veces (1) Regularmente (2) A menudo (3) Siempre (4) Nunca (0) Raramente (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) a menudo (4)	General Bajo: [1–19] Moderado: [20 – 29] Alto: [30 – 44]	B: [0– 14] M: [15 – 24] A: [25 – 32] B: [0– 4] M: [5 – 8] A: [9 – 20] B: [0 – 4] M: [5 – 7] A: [8 – 12]

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE

SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2025

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
Variable 2: Desempeño Laboral								
Dimensión 1: Desempeño en la tarea:		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.	X		X		X		X
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		X
3	Pude establecer prioridades.	X		X		X		X
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		X
5	Manejé bien mi tiempo.	X		X		X		X
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron.	X		X		X		X
7	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		X
Dimensión 2: Desempeño en el Contexto		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Asumí responsabilidades extras,	X		X		X		X
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		X
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas.	X		X		X		X
Dimensión 3: Comportamiento Laboral Contraproducente		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad.	X		X		X		X
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran.	X		X		X		X

14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	X	X	X	X
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo.	X	X	X	X
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X	X	X	X

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

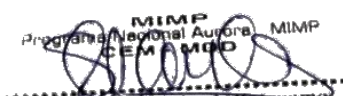
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Zorlaywin Velarde Katayama

DNI: 04823995

Especialidad del validador: Psicóloga clínica

18 de noviembre del 2024

MIMP
Programa Nacional Aurore MIMP
CEM F MDD

Mg. Zorlaywin Velarde Katayama
C.Ps.P. N° 11964

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.89	25

Confiabilidad del Cuestionario de desempeño laboral individual

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.77	16

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 12 de febrero de 2025

Investigador(a)
Katherine Angela Honocc Bonifacio
Exp. N°: 0229-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **““ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2024”.” Versión 01 con fecha 05/02/2025**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Katherine Angela Honocc Bonifacio.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW**



Anexo 6: Formato de consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Este documento de consentimiento informado tiene información acerca del estudio que se elabora sobre el Estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024, antes de iniciar con la encuesta se realizara las indicaciones necesarias a los evaluado (Policía), que deben de leer bien las instrucciones y decide por voluntad propia ser o no parte del estudio de investigación, además se tomara su tiempo para responder correctamente cada ítem y mencionarle que los datos son confidenciales y su uso es netamente de investigación.

Título de la investigación: Estrés y desempeño laboral en efectivos de la Unidad de Servicios Especiales, Lima – 2024

Investigadora: Katherine Angela, Honocc Bonifacio

Propósito del estudio: Conocer cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en efectivos de la Policía Nacional del Perú.

Participación voluntaria: Si

Participantes: Efectivos de la Policía Nacional del Perú

Confidencialidad: datos confidenciales y uso de investigación

Beneficios por participar: Ninguno

Inconvenientes u riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por Participar: Ninguno

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

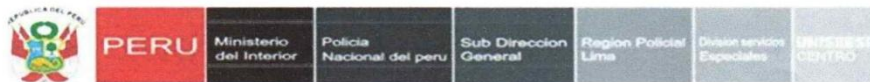
Después de haber realizado las instrucciones e informado las indicaciones a los sujetos se le proporciona la encuesta a cada individuo, el encuestado decide de manera voluntaria pertenecer o no a la investigación y si acepta ser parte de la investigación debe de responder a su sentir todos los ítems, asimismo recalcarle que sus respuestas son totalmente confidenciales y solo es netamente para la investigación de estudio sin fines de lucro.

Aceptar ser parte de la investigación

(Si)

(No)

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



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

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

REGIÓN POLICIAL/DIVISIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES- UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES CENTRO

CARTA DE APROBACIÓN

Yo, comandante de la Policía Nacional del Perú **Erick Luigi TORRES MOSTACERO**, jefe (E) de la Unidad de Servicios Especiales Centro, Identificado con CIP N° 349818 Y DNI N° 43351879, en atención a la solicitud presentada por la Srta. Bachiller en Psicología

Katherine Angela, HONOCC BONIFACIO.

Identificada con DNI N° 71118957, de la Universidad Norbert Wiener con código a2020104501, en tal sentido, se autoriza a la bachiller aplicar los instrumentos psicológicos para su investigación denominado **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EFECTIVOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES, LIMA – 2024"**. Lo cual, tiene como objetivo la conclusión de la investigación y la obtención del grado de Licenciada en Psicología; Por lo que, se autoriza a brindar las facilidades desde mi despacho para llevar a cabo la aplicación de encuesta al personal policial que labora bajo mi mando en esta dependencia policial.

Lima, 25 de noviembre del 2024



OA 349818
Erick Luigi TORRES MOSTACERO
MAYOR PNP
JEFE (E) UNISEESP CENTRO

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin



Página 1 de 58 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::14912:524202297

Honocc

Tesis final - Angela Honnocc_10_turnitin.docx

My Files

My Files

Universidad Wiener

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::14912:524202297

Fecha de entrega

6 nov 2025, 6:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

6 nov 2025, 6:16 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Tesis final - Angela Honnocc_10_turnitin.docx

Tamaño del archivo

195.4 KB**53 páginas****10.598 palabras****57.423 caracteres**

Página 1 de 58 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::14912:524202297

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión



No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Internet	intranet.uwiener.edu.pe	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
5	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2025-06-29	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-13	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-01	<1%
11	Internet	repositorio.cidecuador.org	<1%





12	Internet	www.scielo.br	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-22	<1%
14	Internet	www.aiteco.com	<1%
15	Publicación	González Alejo, Raúl Manuel. "Estrés Percibido y Desempeño Laboral de los Maest..."	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-09-29	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-12-03	<1%
18	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
19	Trabajos entregados	uwiener on 2025-05-16	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2024-09-11	<1%
21	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	<1%
22	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
23	Publicación	María Alicia Limache Barragán, Cintya Lisbeth Tello Núñez. "Estrés laboral un det..."	<1%
24	Trabajos entregados	Infile on 2025-06-04	<1%
25	Publicación	Rosa M. Rodríguez-Izquierdo. " Intercultural sensitivity among university student..."	<1%





26	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-11-03	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2011-10-25	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-25	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad de Cádiz on 2024-07-22	<1%
30	Internet	pesquisa.bvsalud.org	<1%
31	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
32	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
33	Trabajos entregados	uwiener on 2024-10-09	<1%
34	Internet	www.coursehero.com	<1%
35	Internet	www.ohchr.org	<1%






15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	intranet.uwiener.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
4	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2025-06-29	<1%
7	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2025-11-28	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Científica del Sur on 2026-01-07	<1%
11	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%