



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**“Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una
municipalidad distrital, Lima 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Felipa Toledo, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-5362-1877)

ASESORA:

Mg. Lizbeth Yvonne Ledesma Luzuriaga (ORCID: 0000 -0003-3158-6473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia, especialmente a mis padres por guiarme a lo largo de este camino, ser mi soporte y por sobre todo brindarme su apoyo incondicional en este momento tan importante para mi formación como futuro profesional.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis docentes, personas de gran sabiduría que se han esforzado por ayudarme a llegar al punto donde me encuentro, en especial a mi asesora Lizbeth Ledesma por la dedicación, compromiso y paciencia para apoyarme en la elaboración de mi investigación, que es fruto de mi esfuerzo y perseverancia.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de contenidos

Índice de tablas

Índice de gráficos y figuras

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO TEÓRICO

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.2 Variables y operacionalización

3.3 Población, muestra y muestreo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5 Procedimientos

3.6 Métodos de análisis de datos

3.7 Aspectos éticos

IV. RESULTADOS

V. DISCUSIÓN

VI. CONCLUSIONES

VII. RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

Índice de Tablas

Índice de Figuras

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021. El tipo de la investigación es aplicada, correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 200 trabajadores, se obtuvo una muestra de 132 trabajadores, a través de una fórmula, asimismo, los instrumentos que se emplearon para medir el Estrés fue el CE y el CDL para medir el desempeño laboral. Se realizó la prueba piloto a los instrumentos donde se obtuvo como resultado en el CE de 0.993 y en el CDL de 0.955, indicando que los instrumentos tienen un nivel fuerte de confiabilidad. Respecto a los resultados de la investigación, se halló una correlación positiva muy fuerte y con Rho de Spearman de 0.849, asimismo, en la dimensión situación laboral obtuvo un Rho de Spearman de 0.855, donde existe una correlación positiva muy fuerte, en la dimensión exigencia del trabajo se obtuvo una correlación positiva muy fuerte con un Rho de Spearman de 0.845, por último, en la dimensión apoyo social existe una correlación positiva muy fuerte con un Rho de Spearman de 0.885. Asimismo, se encontró los niveles de estrés, donde el 45.5% presenta un nivel de estrés medio y el 56.1% presenta un nivel de desempeño laboral alto. Además, se encontró los niveles en las dimensiones, en situación laboral el 30.3% presenta estrés alto y el 27.3% estrés bajo, en la dimensión exigencia del trabajo el 31.1% presenta estrés alto y el 32.6% estrés bajo, en la dimensión apoyo social el 22.7% presenta estrés alto y el 40.2% presenta estrés bajo, algo semejante ocurre con la dimensión capacitación donde el 53.8% presenta un desempeño laboral alto, mientras que el 15.9% un nivel bajo, por último, en la dimensión productividad el 59.1% presenta un desempeño laboral alto, aunque el 3.8% un nivel bajo.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral, institución, salud mental, bienestar, capacitación, productividad.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between stress and work performance in the workers of a District Municipality, Lima 2021. The type of research is applied, correlational and non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 200 workers, a sample of 132 workers was obtained through a formula, and the instruments used to measure stress were the CE and the CDL to measure work performance. A pilot test was carried out on the instruments and the results obtained for the CE were 0.993 and for the CDL were 0.955, indicating that the instruments have a strong level of reliability. Regarding the results of the research, a very strong positive correlation was found with a Spearman's Rho of 0.849, likewise, in the work situation dimension a Spearman's Rho of 0.855 was obtained, where there is a very strong positive correlation, in the work demand dimension a very strong positive correlation was obtained with a Spearman's Rho of 0.845, finally, in the social support dimension there is a very strong positive correlation with a Spearman's Rho of 0.885. Likewise, stress levels were found, where 45.5% present a medium level of stress and 56.1% present a high level of work performance. In addition, the levels in the dimensions were found: in the work situation 30.3% showed high stress and 27.3% low stress, in the work demands dimension 31.1% showed high stress and 32.6% low stress, in the social support dimension 22.7% showed high stress and 40.2% showed low stress, something similar occurred with the training dimension where 53.8% showed high work performance, while 15.9% showed a low level, finally, in the productivity dimension 59.1% showed high work performance, while 3.8% showed a low level

Keywords: stress, work performance, institution, mental health, wellness, training, training and productivity

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día y con alta frecuencia el término estrés conlleva a referirse a una enfermedad como consecuencia del entorno donde nos desarrollamos, así como al estilo de vida que llevamos, generando gran preocupación ya que cualquier persona puede sufrir está sin importar la raza, condición económica, edad y el género, repercutiendo de manera perjudicial para la salud.

Este problema conlleva una gran consecuencia a nivel mundial ya que en el ámbito laboral es muy conocido que el estrés afecta a los trabajadores generando un trabajo monótono, carencia de atención y autocontrol, ya que en muchas ocasiones es generado por el puesto de trabajo en la cual realiza sus funciones, los imprevistos que se presentan en última instancia y se suma a esto los problemas que se presentan dentro del hogar.

En relación con la variable mencionada, se define según Ávila (2014), como una respuesta fisiológica de nuestro sistema orgánico frente a circunstancias complejas que con el tiempo perjudica distintas funciones del organismo, aunque se puede dominar manteniendo seguridad y ecuanimidad en el estilo de vida. En la psicología el estrés es multifacético ya que puede intervenir de distintas maneras y asignar diversos componentes, es decir, varias formas de enfocarlo tales como un (1) estímulo presente en la sociedad, (2) una manera de evaluar los estímulos ambientales o (3) una respuesta a las condiciones ambientales, por último, (4) interacción entre las necesidades de los grupos y la aptitud del sujeto de adecuarse a ellas, Barra (2003).

Debido a estas demandas que se presentan de distintas maneras diversos autores pretendieron estudiar cual es la magnitud en la cual este problema afecta a las personas en sus puestos de trabajo. Según Mejía, C., Chacón, J. y Garnica, L. (2019) mencionan que, 2608 trabajadores en el que se evaluaron a 6 países de América Latina, donde se perfila a Venezuela como el país con más estrés ya que presenta un 63%, Panamá con un 49%, Ecuador con un 54%, Honduras con 34%, en el mismo estudio Perú obtuvo un 29% y, por último, Colombia con 26, donde se presenta un mayor nivel de estrés en mujeres con un 44.8% y en hombres un 37.6%.

Actualmente en nuestro país no es ajeno a este problema que afecta a los

colaboradores tanto del estado y empresarial, debido a ello se han elaborado estudios a lo largo del tiempo. Según Perales, A.; Chue, H.; Padilla, A. y Barahona, L. (2011), en el estudio, los autores observaron los resultados de 1137 trabajadores del sector público, teniendo como resultado que el estrés se presenta en el 52.2% de los trabajadores, presentando altos niveles de estrés.

Dentro del marco local se ha investigado logrando encontrar una investigación la cual se ajusta de manera adecuada a los regímenes establecidos. Según Melgarejo, C. (2018), en su estudio elaborado en una municipalidad distrital en Lima a 123 trabajadores, donde el 52.8% de trabajadores muestran un nivel alto de estrés y la prevalencia es mas en mujeres. En el Perú, las municipalidades son el foco principal de un nivel alto de estrés ya que las tareas que realizan los trabajadores no son sencillas y a su vez la presión tanto del gobierno como del público es alta y la demanda incrementa cada año más y esto genera que se presenten distintos factores que perjudiquen al cumplimiento de las funciones.

Asimismo, la globalización ha marcado un antes y después dentro de las organizaciones el cual exige que la competitividad, el recurso humano y sus capacidades de detección y solución de problemas sean sus pilares más grandes e importantes, en tal sentido las empresas pretenden mejorar la calidad del trabajador, potenciando sus habilidades y aumentando la productividad, buscando el éxito en las tareas que realice mediante un buen desempeño, esta es una de las estrategias que se pretende utilizar para mejorar las competencias del trabajador.

En Europa el nivel de desempeño es muy distinto al comparar con el de nuestro país por lo que se muestra estas cifras en la cual el 96% de los trabajadores denota una relación entre desempeño y salud, asimismo, el 63 de las empresas está al tanto de las preocupaciones entre estrés y salud mental, por último, el 69% considera el presupuesto como reto al momento de implementar estrategias de bienestar y salud. En nuestro país el 30% de las empresas invierte en capacitaciones, el cual se ve afectado por el estrés y diversos factores que se añaden, asimismo el 70% tanto en empresas privadas y públicas sufren de este problema, sin embargo, son pocas las que buscan una solución al respecto.

Las instituciones públicas y privadas de nuestra localidad deben tener conocimiento de los factores negativos o el riesgo psicosocial que afectan a los

trabajadores como respuesta las funciones que realiza, lamentablemente se dan cuenta de estos factores negativos cuando el límite de estrés pasa los efectos negativos y afecta al trabajo se recomienda tener un entorno laboral seguro, saludable y una cultura organizacional positiva, la cual da lugar a que los trabajadores aumenten el compromiso, productividad y el rendimiento, teniendo un resultado positivo el cual es bueno para la institución ya que su cumplen los objetivos, metas que fortalecen la economía y desarrollo de la institución.

En un estudio realizado por Rojas en su investigación (citado por Pachari, L.; Pacori, B. y Quispe, N., 2020) señala que el 70% de las personas en el Perú padece de estrés laboral generalmente entre los 25 a 40 años, donde el sexo femenino presenta mayor índice para padecerlo. Según Espinoza, Pernas y González (2018), en su estudio considerado como un fenómeno multivariable que no solo es perjudicial para la salud y estabilidad emocional del trabajador, también en su rendimiento, la cual se refleja en su rendimiento dentro de la institución”.

Asimismo, en Lima se presenta un nivel de desempeño laboral no tan optimo en diversas empresas que brindan un servicio al público en general, por ello Pastor A. (2018) elaboro un trabajo que desarrollo en trabajadores de una institución privada menciona que 65.50% presenta un desempeño laboral bajo, asimismo, en la dimensión motivación presenta un nivel bajo con un 45.10%.

Mencionado líneas arriba el estrés es un problema que afecta notablemente a las personas y no solo para su salud, también, afecta al desempeño de las funciones que realiza, perjudicando a las empresas en la productividad. Según Carrera y Paucar (2019) en su investigación elabora en una municipalidad distrital de Lima, con un nivel de significancia $p=0,000$ siendo menor al 5 ($p<0.05$), concluyendo que hay correlación entre las variables y repercute en la población estudiada. En los organismos públicos, este problema es muy notable y a su vez muy recurrente ya que debido a la carencia de conocimientos que tienen los funcionarios refleja la mala gestión que tienen en su día a día, agregando a ello la falta de equipo técnico y profesional, general como resultado e indicadores bajos para la gerencia municipal, este problema y el alto nivel de estrés produce una preocupación a nivel interno y a su vez en la población. La presente investigación obedece a una justificación teórica ya que es de sumo interés y se analizarán las consecuencias que conlleva el estrés en el área organizacional, siendo como finalidad disminuir

el desgaste físico, la ansiedad y la dificultad en la concentración, ya que estos factores afectan a los colaboradores y son determinantes en el estrés laboral. Por consiguiente, se reconocerá el efecto que tiene en el desempeño, para que los representantes tomen decisiones apropiadas en relación al estrés laboral lo cual lograra fortalecer y aumentar la productividad de la Institución. Es novedoso ya que se brindarán nuevas ideas que se pueden desarrollar e implementar formas de trabajo que aumentara el desempeño de los trabajadores. Asimismo, busca contribuir con el desarrollo positivo del trabajador dentro de la Institución, buscando mejorar la calidad de vida del personal. Asimismo, es posible ya que se cuenta con la aceptación y el respaldo para realizar la investigación, además de tener los recursos necesarios al alcance del investigador, para el logro eficaz de la investigación. Asimismo, haciendo referencia a la justificación práctica, se determinó hipótesis y objetivos que se buscan responder ante la problemática que existe y así conocer el problema que origina los distintos inconvenientes que se presenten en las funciones de los colaboradores, beneficiando una mayor calidad de trabajo, un mejor clima laboral e incrementado la productividad de la empresa, asimismo, beneficiará a próximas investigaciones ya que proporcionará a la sociedad propuestas

novedosas que permitirán solucionar esta problemática que afecta a los colaboradores, la cual permitirá que el funcionario obtenga un resultado óptimo que mejorara su desempeño al momento de realizar las actividades que se propongan, desarrollando las funciones de manera adecuada, asimismo, cumpliendo las metas y objetivos que se establezca ya sea a nivel personal y profesional, beneficiando al cumplimiento de metas de la Municipalidad. Dentro de la justificación metodológica, se pretende cumplir con los objetivos de manera eficaz, a través de la aplicación de un cuestionario, la cual fue validada a través del juicio de expertos, opta con los requisitos para su aplicación generando una confiabilidad en los resultados, el cual lograra conocer el comportamiento de los trabajadores dentro de esta institución, la relación entre las variables a investigar y de qué manera influyen en los colaboradores, las causas y consecuencias que generan distintos factores que pueden beneficiar o perjudicar al desempeño laboral, por último, aportar ideas que ayuden a la mejora de la Institución.

Según lo expresado líneas arriba el problema de investigación fue formulado de

esta manera ¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, lima 2021?.

Asimismo, en la presente investigación se plantearon objetivos el cual se van a obedecer, el objetivo general es determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Municipalidad, por otro lado, los objetivos específicos son los siguientes a) determinar la relación entre la situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad; b) determinar la relación entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad, por último, c) determinar la relación entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad. De igual manera se propuso las hipótesis, dentro de la cual la hipótesis general existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad, también se plantearon las hipótesis específicas, a) determinar una relación estadísticamente significativa entre la situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad, asimismo, b) determinar una relación estadísticamente significativa entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad, por último, c) determinar una relación estadísticamente significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron diversas investigaciones que sirvan como marco de referencia al presente estudio. En la cual se encontraron estudios a nivel local, Delgado, S. (2019) en su investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores, asimismo, el método fue no experimental de corte transversal y correlacional, tuvieron como muestra a 98 participantes, teniendo como resultado que el 55.1% (64 participantes) tiene estrés alto y el 39:9% (34 participantes) indican presentar desempeño regular, hallando correlación entre las variables expuestas.

Laime E. (2017) realizó una investigación donde la finalidad fue analizar el nivel de estrés y desempeño laboral, el cual fue un estudio correlacional de diseño no experimental cuantitativo, la población estuvo conformado por 75 trabajadores, obteniendo como resultado que el 92% presenta un nivel intermedio de estrés, por otro lado, un 49.3% una tendencia a regular y un 4% bajo nivel de desempeño, con una proyección a nivel positivo de 46.7%, concluyendo que el nivel de estrés influye en gran parte al rendimiento laboral.

Chombo, J. (2017) realizó una investigación donde el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, el estudio fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, correlacional – transversal, los resultados mostraron una relación inversa entre las variables en la prueba Rho de Spearman (-0.383) con un valor ($p_{valor}=0.000<0.05$), concluyendo que a mayor estrés los trabajadores tienen menor desempeño.

Dancourt, M. (2018) elaboro una investigación tuvo como principal propósito determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral, el estudio de descriptivo correlacional de diseño no experimental, corte transversal, los resultados muestran una relación inversa y significativa entre las variables ($r=0,668$ $p=0.000$) en la cual mayor es el nivel de estrés y menor será el rendimiento laboral.

Gonzales Y., Orellana R. he Inga R. (2017) en su estudio tuvo como finalidad establecer el vínculo entre el nivel de estrés y desempeño laboral, el estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, donde utilizo la técnica de encuesta para la recolección de datos en 100 personas. Concluyendo como resultado que existe vínculo entre el estrés y rendimiento laboral.

Llontop A. (2017) en su estudio tuvo como finalidad conocer la influencia del estrés en el rendimiento de los trabajadores. El tipo de investigación fue aplicada y el diseño no experimental transversal, tuvo como población a 200 colaboradores, donde el resultado muestra un 63.37% de estrés laboral alto y un 36.63% de estrés laboral medio. Se concluye que el estrés influye en el rendimiento de los trabajadores.

Tantaruna, S. (2017) en su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, donde utilizó un diseño descriptivo correlacional utilizando la técnica de encuesta en 50 personas obteniendo un valor de significancia de $p=0.035$ y como resultado que existe un nivel alto de estrés laboral repercutiendo en el desempeño.

A nivel internacional, Patiño, J. (2021) en su investigación tuvo como finalidad analizar la incidencia del estrés en el desempeño laboral, el tipo de estudio fue tipo descriptivo con un enfoque mixto, la muestra con que se trabajó fue de 13 participantes ecuatorianos, en la cual concluye que el estrés producido por distintos factores perjudica el desempeño laboral.

Ortiz, R. (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño de colaboradores ecuatorianos, la investigación es de tipo descriptivo, con 40 personas como muestra, en la cual se concluye que existe una relación directa entre el estrés provocado por la edad y tiempo de servicio que afecta directamente a los trabajadores.

Guzmán, A. (2017) en su investigación, tuvo como finalidad determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, en la metodología fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, por lo que conformaron una muestra de 15 adultos de nacionalidad ecuatoriana, concluyendo que se muestra un bajo nivel de estrés (67%) y un mayor desempeño laboral (87%).

Desde que el hombre inició su evolución y comenzó a tomar conciencia de las decisiones que tomaba y las consecuencias de ellas, la vida se ha vuelto más compleja con el progreso, generando demandas, situaciones adversas, distintas formas de sistemas exigentes, mecanismos de defensa para adecuarnos, sin embargo las respuestas fisiológicas a las demandas sociales, a los cambios repentinos para sobrevivir, las noticias alarmantes, son similares a las que el hombre hace mucho años cuando el hombre primitivo tenía al momento de cazar,

alimentarse, proteger y reproducirse (Elena, G. 2002). En ese sentido, el tema es muy amplio ya que aborda desde tiempos de antaño en los cuales se sacan conclusiones de situaciones que la historia narra y bajo ese criterio se compara, concluyendo que la evolución cambio varios aspectos de la vida.

Respecto a la parte filosófica de la variable estrés, diversos autores mencionan en investigaciones es importante establecer una interpretación de este concepto, ya que el termino estrés en el contexto general se usa en un sentido diferente al dado en el contexto profesional. El estrés es una rareza compleja que se aplica de otras formas basándose en el prejuicio científico. Es por eso que se han propuesto tres puntos de vista, por un lado, un enfoque fisiológico para lidiar con el estrés de respuesta sensorial (Selye, 1956); por otro lado, el enfoque psicológico y psicosocial, Holmes y Rache (1967) que enfoca las situaciones de estímulo enfocando al estrés como un problema externo dentro del estímulo, asumiendo está dirigido, por último, la interacción entre los enfoques mencionados. Asimismo, Lazarus (1966) indica la elaboración de las patologías y su relación en la teoría general del estrés.

Para comprender el termino estrés y su inserción en la vida, cabe destacar, la evolución histórica y el significado de la palabra. Etimológicamente la palabra estrés tiene origen del inglés que significa “tensión” o “presión”, apareciendo en los manuscritos del siglo XIV para manifestar dureza, tensión, adversidad. Mas tarde en el siglo XVIII e inicios del XIX, se utilizó en la rama de la física como referencia a la fuerza producido en el interior de una masa a causa de la fuerza externa que afecta, denominado “strain” como la causa producida por el objeto (Elena, G. 2002). En ese sentido, la definición ha sido de interés de muchos autores que tras el transcurso de los años ha tenido diversos puntos de vista. Chrousos y Gold (1992) refieren que “el estrés es un estadio de carencia de eufonía o un peligro a la homeostasis, objeción regulada es propio, general o no propio. Por lo que, un daño en la homeostasis causa reacciones fisiológicas y conductuales retomando el equilibrio homeostático óptimo”.

Años más tarde Cannon, W. (1923) acuña el termino homeostasis la cual define como “las reacciones fisiológicas organizadas que sostiene el equilibrio la mayoría de los estados en los organismos del cuerpo son tan complejos”. Dentro de esta definición se puede explicar que el estresor afecta el balance homeostático y la

respuesta del cuerpo busca restablecerlo, asimismo considera al estrés como una perturbación de la homeostasis frente a distintas demandas refiriendo a las personas que lo sufren, concluye que existe una progresión y debería evaluarse. Por otro lado, Mikhail (1981) define al estrés como “un estado de la salud mental y físico que se manifiesta con diversas cualidades en la que afecta de manera negativa a una persona generando una inestabilidad y dificultad para cumplir con las funciones dentro de su trabajo”.

En esta línea Selye, H. (1936) indico que es un “grupo ordenado de respuestas orgánicas frente a una situación de impulso dañino el cual está implicado las amenazas psicológicas”. Inclusive, Selye (1936) conceptualizo con dos ideas, la primera que el organismo cumple una serie de soluciones, el cual llamo síndrome general de adaptación, actualmente es solución al estrés, para enfrentar al estresor, segundo, si el estresor se extiende puede generar que causa enfermedades, asimismo planteo 3 etapas, ase alarma (1) donde se detecta la aparición del estresor, fase adaptación (2) cuando el cuerpo está en movimiento el sistema reacciona y vuelve al equilibrio (cuando el cuerpo da respuesta a las demandas para controlar la homeostasis, se llama “alostasis”), por último, fase fatiga, el estresor se extiende generando alteraciones en relación con el estrés crónico.

Navas (citado por Naranjo, 2004) menciona que el estrés no se encuentra en el sujeto o el entorno, ni que es un impulso o solución, al contrario, es la relación cambiante entre el sujeto y su entorno. Asimismo, indica que el sujeto no es mártir de la fatiga, por lo que, la forma de cómo interpreta los sucesos, añadido con la forma de aprovechar los medios de cómo afrontarlo, determina el volumen de la destreza de ello. Inclusive, la manera en que las personas piensen y las ideas que se puedan imaginar respecto a la condición, puede incrementar, posicionar o descender la resolución, mediante la cual, se concluye en el estrés cualquier factor interno o externo que genera un esfuerzo en la persona por mantener la calma en sí misma y con su ambiente.

Dentro de la variable estrés se presenta la teoría del autor Karasek, R. (1979) con el modelo demanda control, el cual expone lo que genera como resultado sobre la relación entre el conjunto y estructura de las tareas y el control del colaborador en sus funciones. Al mismo tiempo, en su modelo sustenta que las demandas

psicológicas tales como el tiempo que obliga a posponer las tareas y la carga de trabajo con relación al tiempo disponible para realizarlo o retomarlo más tarde. Sobre todo, el trabajo se caracteriza por tener grandes exigencias y poca respuesta para la toma de decisiones el cual aumenta el nivel de estrés, es decir, el desequilibrio entre la responsabilidad y la facultad para solucionar el problema. Por último, el apoyo social que brindan los compañeros de trabajo o los jefes, puede disminuir o aumentar en gran medida el estrés generado por las demandas laborales, es razonable que mientras exista una alta exigencia y menos capacidad de control del trabajo, es probable que genere consecuencias a nivel psicológico en el trabajador.

De acuerdo con lo planteado anteriormente se presenta a la autora Choquejahu, L. (2017) refiere que “el estrés es la reacción que se presenta de manera natural frente a situaciones que resultan inquietantes o genera inconvenientes en el desarrollo de alguna actividad”. Asimismo, Choquejahu, L. (2017) afirma que “el estrés tiene relación con el trabajo que está enfocado en la organicidad del trabajo, la forma de trabajo y la interacción laboral, y tiene relación cuando las capacidades de la ocupación no van acordes o superan las facultades del funcionario, también afecta a las destrezas del operario o al equipo para afrontar diversas situaciones el cual afecta a la productividad de la empresa. La carencia de dominio de una circunstancia y la carencia de sobre esfuerzo en una función, origina un agotamiento ya sea físico u emocional”.

Hoy en día la mayoría de las empresas exitosas a nivel internacional invierten su tiempo en mantener un buen desempeño laboral en la cual la productividad y la innovación sea un factor determinante en cada trabajador para el bien de la organización. Según, Robbins, Stephen y Coulter (2013), afirma que “es un desarrollo con el fin de definir el éxito de la empresa en el éxito de las funciones y objetivos laborales. Asimismo, Vargas (2012), menciona que “es el conjunto de sensaciones y emociones que un individuo tiene en su centro de trabajo, determinando la motivación que posee para realizar sus funciones y así tener un mayor rendimiento, adquiriendo una remuneración por su labor”. Además, Parra (2002), indica que al evaluar de esta manera “rompe el paradigma de que el jefe solo evalué aptitudes y habilidades de los trabajadores, ya que considera el comentario de distintas personas que conocen su forma de trabajo, tales como

sus trabajadores, clientes y distribuidores”. (pp.88).

Etimológicamente, el término desempeño viene del latín y significa “acción de quitarse una prenda, realizar una labor”, asimismo, la palabra “laboralis” viene del latín “labor”, Anders (citado por Aropaza, 2018). En ese sentido, la definición ha llamado la atención de diversos autores que han brindado una serie de exposiciones. Chiavenato (citado por Aropaza, 2018) indica que es el proceso en el cual se evalúa las acciones que realiza el colaborador, y como ejecuta con los requerimientos de su puesto, asimismo, el rendimiento depende de varios factores condicionantes, tales como la remuneración, el esfuerzo individual, se basa en que perciba las condiciones y tenga en claro las funciones que debe cumplir para cooperar con el desempeño grupal.

Chiavenato (2007) menciona que en “la edad media los jesuitas utilizaban un sistema de evaluación que era usado por sus superiores para medir a sus plebeyos y de esa manera realizaba la evaluación de desempeño”. Por otro lado, en América del Norte en 1842 se estableció un sistema de informes anuales, para evaluar al ejército que en 1880 usó este sistema. Charca (2015) menciona que en 1918 una empresa desarrolló un sistema para medir a sus trabajadores, es así que, en la segunda guerra mundial, este sistema se extendió a todas las organizaciones. También, Mazariegos (2016) explicó que en una fábrica en Escocia en el siglo XIX se evaluó el rendimiento de los trabajadores, a través de la asignación de un libro a cada uno donde el supervisor tomaba nota de los comentarios del rendimiento diario a través de una clasificación por tonalidades que refieren los indicadores de productividad. Este tipo de evaluaciones dan a entender que años atrás se medía el rendimiento de cualquier persona que brindaba un servicio a una institución, empresa, o el lugar donde laborea, con la finalidad de conocer cómo realiza su función y en qué puede mejorar o qué debe cambiar para realizarlo correctamente.

La retroalimentación 360° es últimamente una ayuda que los consultores o reclutadores optan como una tendencia para consolidar como herramienta para obtener mejores resultados al momento de medir las competencias de los colaboradores en las distintas áreas donde se desarrollen y complementar con las ideas que se obtienen de las entrevistas pre realizadas, buscando cumplir los objetivos empresariales con los personales, situación que aunque parezca ficticio,

es imperante en la actualidad ya que genera inconvenientes al no ser tratado en el momento afectando a los colaboradores.

La teoría de 360° grados en el desempeño laboral la cual “nació a finales de la década de 1990 y fines del siglo XX la cual se ha generado múltiples estudios, obras, cuestionarios y metodologías.” (Levy – Leboyer, 2004). Cabe destacar que, Chávez (2007) indica que este método se comenzó a poner en práctica de manera intensiva en los años ochenta, para medir el rendimiento de directivos de un rango mayor, generalmente se aplicaba por motivos de crecimiento, pero actualmente mide el rendimiento, competencias y motivos administrativos” (pp. 145). De la misma forma, Sprenger (2005) indica que esta evaluación tuvo cabida en los años 70 para medir el rendimiento de los israelíes, indicando que es novedoso ya que evalúa todos los ámbitos y la finalidad es que todo el personal conozca su rendimiento y pueda comparar los resultados con sus compañeros.” (pp.44).

Asimismo, según Sierra (2010) se presentan distintos niveles de evaluación, iniciando por el de 45° grados donde el jefe es el único encargado de realizar la evaluación al trabajador, asimismo, 90° grados en la cual el jefe y el evaluado realizan el desarrollo de evaluación, el jefe evaluado al trabajador, también el de 180° grados, el jefe y los colegas realizan la evaluación al trabajador, además el de 270° grados, el jefe, los compañeros y personas que colaboran realizan la evaluación a los trabajadores, por último, el de 360° grados, en la los jefes, compañeros, clientes y personas que colaboran realizan la evaluación a los colaboradores” (pp.34).

Como se puede evidenciar, el tema es muy amplio y conlleva distintas posturas que líneas generales son extensas, tal como se mencionó líneas arriba, muchos otros pretenden definirla, al respecto, Zúñiga (2006) menciona que “es una herramienta utilizada para medir el rendimiento y sus objetivos, donde participan todas las personas que laboran con el evaluado y su uso principal es para medir competencias, conductas, rendimiento personal y elaborar programas de crecimiento” (p. 48). Asimismo, Robbins y Decenzo (2002), indica que “es un método que busca retroalimentar distintas áreas respecto a la persona que está siendo evaluado a través de un cuestionario o prueba” (p,78).

Asimismo, expresado líneas arriba, Choquejahuá (2017) afirma “es de suma importancia entender y estudiar las conductas comportamientos, capacidad del

trabajador debido a que aumentan el desempeño, asimismo para mantener un buen desarrollo dentro de las funciones es necesario realizar evaluaciones de desempeño, así como de autoevaluación”, dentro de la cual está la evaluación de 360 grados, encuestas entre los colaboradores, entrevistas individuales y evaluación de competencias, por lo que debe evaluarse entre lo que se requiere para el cargo y el colaborador que labora”.

Durante el desempeño del trabajador, demuestra que ha adquirido competencias idóneas que favorecen a su rendimiento dentro de la empresa ya que responde de manera óptima a las exigencias que se le pide, con el objetivo de lograr las metas previstas, es importante que cada trabajador tenga claro las actitudes, aptitudes, la eficacia, claridad que se requiere en las funciones que se le pide, demostrando un alto nivel de competitividad y su idoneidad para el puesto. Asimismo, el proceso de evaluación y medición de rendimiento laboral requiere un proceso permanente y constante que regularmente debe ser aplicado, el cual permite conocer el desempeño de cada integrante de la empresa u organización en búsqueda de competencias y objetivos para el puesto de trabajo. De esta manera serán las conductas necesarias para obtener los objetivos propuestos. El proceso no termina cuando se obtienen los resultados de las evaluaciones, ni luego de la lectura y análisis, la persona encargada debe observar los resultados y reflexionar al respecto y luego realizar acciones concretas para mejorar si el caso lo necesita.

Robbins (2004) indica que, “en las empresas, este método cumple distintos fines, ya que los directivos evalúan para tomar decisiones de recursos humanos, que impulsen en las transferencias, ascensos y despidos. También para observar los puntos a tratar en capacitación mostrando las competencias, habilidades y facultades de los trabajadores que son incorrectas, pero que pueden cambiar aplicando programas oportunos” (pp.34).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo

El estudio obedece al tipo de investigación aplicada, “La finalidad es solucionar una problemática en el momento específico, enfocándose en abordar el tema principal, apartando la teoría, a través de diversas estrategias de acuerdo a la problemática”. (Chávez, 2007, p.134).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente la investigación cuantitativa se dice que Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) él estudio emplea diversos enfoques para evidenciar los supuestos, originando la observación estadístico, para instaurar modelos de conducta y justificar teorías, también indican que este punto de vista es secuencial y evidenciable, cada nivel precede al sucesivo por lo que no puede haber errores, aunque se puede redefinir alguna etapa o ideal, que va acotándose, se desarrollan metas y teoría de información, se repasa las publicaciones y se elabora un marco teórico, por último de los enunciados se desarrollan supuestos y decretan constantes; se desarrolla un procedimiento para sustentarlas, luego se evalúan las constantes en un tiempo establecido; se evalúan los resultados (a menudo utilizando cálculos estadísticos), por último se obtienen resultados en relación a las presunciones.

Se eligió el tipo de investigación correlacional debido a que busca estudiar y conocer cómo se comporta una variable sabiendo la conducta de la otra variable que se relaciona. “Es un modelo de investigación con el propósito de evaluar la semejanza en dos o más definiciones, jerarquías o constante. Los modelos cuantitativos correlacionales evalúan el nexo de dos a más variables. Por último, calcula cada variable previamente vinculada, luego evalúa y examina la conexión, dichos vínculos se manifiesta en hipótesis previo análisis. (Hernández, 2003).

Diseño

La siguiente investigación se ajustó a un diseño transversal no experimental, debido a que el estudio según Kerlinger y Lee (2002) refiere a una búsqueda práctica y organizada donde el experto no tiene apuntes inmediatos de las variables independientes, debido a que la expresión ocurrió o es difícil utilizar. Se hace ilación referente a la conexión de lo estudiado, encima de mediación directa, de diferenciación relacionado de lo estudiado. Este tipo de investigación beneficia al estudio ya que al no intervenir o manipular una variable, logramos que desenvuelvan con total libertad, que por naturaleza propia realicen sus actividades y no afecte a la investigación.

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés

Definición Conceptual: Según Choquejagua (2017) “es la respuesta innata, natural, ordinaria que se evidencia ante una situación que impide realizar una actividad”.

Definición Operacional: La constante será estudiada por el cuestionario de estrés laboral el cual tiene 27 ítems de la cual 10 pertenecen a la dimensión situación laboral, 9 a la dimensión apoyo social y 8 a la dimensión exigencia del trabajo, estas dimensiones nos permitirán conocer qué tipo de estrés laboral tienen los trabajadores.

Dimensiones: Se establecen tres dimensiones: Situación Laboral (Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10), Exigencia del Trabajo (Ítems 11,12,13,14,15,16,17,18,19 y Apoyo Social (Ítems 20,21,22,23,24,25,26,27).

Escala de Medición: La escala de medida es Likert. Está formado por 27 preguntas y su nivel de medida es ordinal.

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Según Choquejahuá (2017) “es de suma importancia aprender las conductas, aspectos y competencias del trabajador para que continúen incrementando el desempeño, también para mantener un alto nivel en los objetivos es obligatorio evaluar al personal y auto evaluación”.

Definición Operacional: La variable será medida por la encuesta de desempeño laboral el cual tiene 10 preguntas de los cuales 4 pertenecen a la dimensión capacitación, 6 a la dimensión productividad, estas dimensiones nos permitirán conocer qué tipo de desempeño que tienen los colaboradores en la institución.

Dimensiones: Se establecen dos dimensiones: Productividad (Ítems 5,6,7,8,9,10) y Capacitación (Ítems 1,2,3,4)

Escala de Medición: La escala de medida es Likert. Está compuesto por 10 preguntas y su nivel de medida es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Tamayo (2012) el total de un fenómeno de investigación, contiene la suma de patrones de observación que compone el anómalo y debe calcular para obtener un análisis incluyendo un total de caracteres que intervienen de una particularidad específica, a la cual se nombra población por integrar el conjunto del fenómeno agregado al estudio”. Para el presente estudio es de suma importancia contar con la población ya que a través de ellos se logrará conocer el índice de relación entre las variables que se investigan, generando un resultado que brinde una solución o mejora a dicho problema.

Muestra

Según Tamayo (2006) indican que es “el conjunto de técnicas para estudiar la colaboración de diversas características con un conjunto de personas, iniciando de la observación de una parte de ellas”.

En la investigación la muestra obtenida fue de 132 trabajadores de la Municipalidad Distrital.

La muestra fue obtenida a través de la siguiente formula:

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

N: Medida de población: 200

Z: Grado de significancia: 1,645

p: Predominancia: 0.5

Q: Proporción de datos que no presentan los caracteres que se estudió: 0.5

d: Exactitud o fallo: 10%

Se empleó el nivel de confianza al 95% con una exactitud de error del 10%, donde el grado de Z empleado fue de 1,645.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El método es la encuesta, porque busca ayuda a agrupar los números a través de respuestas brindadas por la población respecto a los enunciados elaborados por el autor. Asimismo, Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) refiere que “es un método para obtener información, de una manera precisa, objetiva para el estudio” (p, 317).

INSTRUMENTOS

Ficha Técnica 1

Nombre	: Cuestionario de Estrés Laboral (CEL)
Autores	: Lizbet Choquejahu Olivera
Procedencia	: peruana – 2017
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 15 min.
Estructuración	: 3 dimensiones - 37 ítems
Aplicación	: Adultos

Reseña histórica:

El Cuestionario de Estrés Laboral (CEL) de Choquejahuá, evalúa el Estrés en tres dimensiones: situación laboral, exigencia del trabajo y apoyo social. El uso del cuestionario se empleó al área laboral la cual se evaluó en Perú con 300 sujetos, su uso es personal o grupal, con una práctica de 15 minutos.

Consigna de aplicación:

- Leer los ítems atentamente.
- No hay respuesta buena o mala, el fin es determinar tus actitudes en distintas situaciones.

Calificación e interpretación

El JSQ, JSQ recopila puntos para cada tamaño específico y divide los puntos por el número de puntos del nivel inferior para obtener puntos en tres escalas. Una vez que se identifican tres puntos únicos, corresponden a cada valor global y mínimo de 0 a 5 puntos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

La validez del instrumento se elaboró a través de un análisis factorial donde el sistema de las tres magnitudes es mayor al ejemplo de una magnitud. El JSQ, se encontró certezas de consistencia de vigencia interior con el factor de Alfa de Cronbach, valor de .87. La medida evaluada de este instrumento tiene con una consistencia interna, adquiridos mediante el factor Alfa de Cronbach, situación laboral es .80, exigencia del trabajo .82 y apoyo social .84 respectivamente. Indicando que la escala es confiable.

Propiedades psicométricas del piloto

Para obtener la confiabilidad se aplicó el cuestionario a 50 trabajadores con los mismos caracteres de la muestra, se realizó el estudio de fiabilidad, a través del coeficiente del Alfa de Cronbach en el estudio de fiabilidad obteniendo un puntaje de .993 encontrando un nivel fuerte de confiabilidad, asimismo, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, ya que, la muestra es de 50. El producto es .050 siendo $p > 0.05$, lo cual implica que las cifras obtenidas son normales. Es preciso señalar que se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 1

Confiabilidad de la prueba piloto de la variable estrés, aplicado a los trabajadores de una Municipalidad Distrital

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	50	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa estadístico – spss

Tabla 2

Resultados de la prueba piloto de la variable estrés, aplicado a los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,955	10	

Fuente: Programa estadístico - spss

Ficha Técnica 2

Nombre : Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL)

Autora : Lizbet Choquejahu Olivera

Procedencia : Perú – 2017

Administración : Individual o colectivo

Tiempo : 15 min.

Estructuración : 2 dimensiones - 10 ítems

Aplicación : Adultos

Reseña histórica:

El Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL) de Lizbet Choquejahu Olivera, evalúa el Desempeño Laboral en 2 dimensiones: Capacitación y Productividad. El uso de este cuestionario aborda a los trabajadores y se evaluó en Perú con 1000 usuarios, su uso es individual o colectivo, con un tiempo 15 minutos.

Consigna de aplicación:

- Leer las preguntas atentamente.
- Haga uso de las encuestas para indicar el nivel de satisfacción o rechazo a cada una de las preguntas.
- No se evalúa las respuestas, todas son aceptadas.

Calificación e interpretación

El instrumento, su puntaje de las tres escalas se alcanza agrupando los puntajes de cada escala y dividiendo el producto entre el número de ítems de la sub escala. Donde se evidencia los tres puntajes particulares, adecuado a cada sub escala y puntaje global dentro del rango de 0 a 5 puntos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

La validación del instrumento se llevó a cabo a través de un análisis factorial en la cual el sistema de las dos dimensiones es mayor al modelo de una dimensión.

El instrumento, se encontró evidencias de consistencia de validez interna con el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor es de .82. Las dimensiones cuentan con una consistencia interna, las cuales fueron obtenidas a través del coeficiente Ala de Cronbach, capacitación .80; productividad .82, asimismo, se realizó el análisis factorial el cual se confirma una estructura dimensional con un resultado de 0.85, respectivamente. Concluyendo que la escala es un instrumento confiable.

Propiedades psicométricas del piloto

Para obtener la confiabilidad se aplicó el cuestionario a 50 trabajadores con los mismos caracteres de la muestra, se realizó el análisis de fiabilidad, a través del coeficiente del Alfa de Cronbach en la prueba de fiabilidad obteniendo un puntaje

de .955 encontrando un nivel fuerte de confiabilidad, asimismo, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra es de 50. El resultado es de .142 siendo $p > 0.05$, lo cual significa que los datos obtenidos son normales.

Tabla 3

Confiabilidad de la prueba piloto de la variable desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de una Municipalidad Distrital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa estadístico - spss

Tabla 4

Resultados de la prueba piloto de la variable desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de una Municipalidad Distrital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,955	10

Fuente: Programa estadístico - spss

3.5 Procedimientos

En el estudio se inició eligiendo el tema de investigación, se recopiló todos los datos necesarios como los trabajos previos tanto a nivel internacional y nacional, bases teóricas, además de instrumentos que midan las variables de la investigación, asimismo se procedió a pedir la autorización al autor a través de mensajes enviados mediante redes sociales y una vez obtenido la respuesta se procedió a realizar la carta de autorización para que coloque su firma. Luego de ello se fijaron los objetivos y las hipótesis con el fin de darle solución al problema. No obstante, se estableció la parte metodológica. Con respecto a la recolección de datos se dio inicio gestionando la carta de autorización a la municipalidad en la que se elaborará el estudio, una vez realizado ello y obteniendo el permiso correspondiente, se procedió a elaborar un formulario a través de la página Google Forms, el cual consta de una breve presentación donde se presenta el consentimiento informado en la cual el evaluado contestara de forma anónima y voluntaria su participación, asimismo, las preguntas de los instrumentos con sus instrucciones. También, se procedió a difundir a través de redes sociales. Finalmente, se eliminó la información que no cumplía con lo establecido, culminando con el análisis estadístico conveniente.

3.6 Método de análisis de datos

Se inició el proceso con la eliminación de encuestas que no cumplían con los criterios utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2013. Luego, los datos se exportaron al estadístico SPSS versión 25, para obtener las tablas, porcentajes, frecuencias, análisis de dimensiones, significancia y correlación de variables en el coeficiente de Alfa de Cronbach y determinar la confiabilidad de los instrumentos. Asimismo, para obtener los análisis estadísticos de correlación se manejó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, ya que García, B. (2010) es un método de ajuste de bondad que permite medir el nivel de conformidad que existe entre la distribución de datos. Los resultados obtuvieron estadísticos paramétricos, por ende, se aplicó el factor de correlación Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Es de suma importancia para la investigación conocer toda la información que se está planteando ya que brinda un alto índice de interés y veracidad, asimismo como fundamento se tomó en cuenta el código de ética de la presente casa de estudio, se brinda una autorización para salvaguardar la integridad y el bienestar de los participantes, asimismo, la investigación se desarrolló de manera honesta presentando resultados argumentados y auténticos, también, se respeta la propiedad intelectual de los autores, requiriendo autorizaciones previamente coordinadas obteniendo el permiso de ambos con la finalidad de evitar el plagio.

Con respecto al código de ética del psicólogo en la cual dentro del artículo II del título preliminar establece los valores éticos que son aspiraciones tanto sociales como personales tales como autonomía, integridad, libertad y justicia, sobre los cuales recae el ejercicio de la profesión y los preceptos de beneficencia y de no maleficencia, asimismo en el artículo 22 del capítulo III – de la investigación se menciona que todo profesional que elabora un estudio debe realizarlo respetando las normas ya sea nacional e internacional que estipula la investigación en seres humanos. También se menciona el artículo 24° indicando que al realizar una investigación se debe contar con un consentimiento informado de la población beneficiada, del mismo modo, en el artículo 25° refiere que en toda investigación debe prevalecer la salud psicológica sobre los intereses de la persona, asimismo, en el artículo 45° de los instrumentos de investigación, nos dice que se debe seguir los métodos científicos para el desarrollo, de los cuestionario de estudio, también en el artículo 46°, hacer uso de instrumentos de acuerdo a los manuales siendo severo en su aplicación. En la misma línea, la presente investigación recopila la información de citas y referencias bibliográficas que son encontradas en libros, tesis, artículos científicos, base de datos, entre otros. Asimismo, se menciona el nombre de los autores que han realizado dichas investigaciones, como referencia para sustentar la redacción. De igual manera, las técnicas, estrategias de APA que favorecen como sustento de conocimiento científico del estudio, asimismo, toda la información que está planteada consta de veracidad, y se ha manipulado ni tergiversado ninguna información que se ha descubierto a lo largo de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Una vez aplicado las dos pruebas psicológicas, el cuestionario de Estrés y el cuestionario de Desempeño Laboral, se realizó el análisis estadístico de la información, donde los resultados se mostrarán a continuación:

Variable Estrés

La variable estrés y sus dimensiones fueron medidos a través de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral (CEL), a los trabajadores de una Municipalidad Distrital, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 5

Niveles de la variable estrés en trabajadores de una Municipalidad Distrital.

	Estrés	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	38	28,8
	Medio	60	45,5
	Alto	34	25,8
	Total	132	100,0

En la tabla 5, podemos apreciar que el 28.8% presenta un nivel de estrés bajo, el 45.5% presenta un nivel medio. Un alto nivel de estrés es un 25.8% de la muestra total.

Las dimensiones en la variable estrés tuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6

Niveles de la dimensión situación laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital.

Situación Laboral		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	36	27,3
	Medio	56	42,4
	Alto	40	30,3
	Total	132	100,0

En la tabla 6 se logró notar que el 27.3% presenta un nivel de estrés bajo, el 42.4% presenta un nivel medio. Quienes presentan un nivel alto de estrés es un 30.3% de la muestra total.

Tabla 7

Niveles de la dimensión exigencia del trabajo en trabajadores de una Municipalidad Distrital

Exigencia del Trabajo		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	43	32,6
	Medio	48	36,4
	Alto	41	31,1
	Total	132	100,0

En la tabla 7 se demostró el 32.6% presentan un nivel de estrés bajo, el 36.4% presenta un nivel medio. Quienes presentan un alto nivel de estrés es un 31.1% de la muestra total.

Tabla 8

Niveles de la dimensión apoyo social en trabajadores de una Municipalidad Distrital.

Apoyo Social		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	53	40,2
	Medio	49	37,1
	Alto	30	22,7
	Total	132	100,0

En la tabla 8 se evidencio que el 40.2% presentan un nivel de estrés bajo, el 37.1% presenta un nivel medio. Quienes presentan alto nivel de estrés es un 22.7% de la muestra total.

Variable Desempeño Laboral

La variable desempeño laboral fue medida a través de la aplicación del Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL), a los trabajadores de una Municipalidad Distrital, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 9

Niveles de la variable Desempeño Laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital.

Desempeño Laboral		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	13	9,8
	Medio	45	34,1
	Alto	74	56,1
	Total	132	100,0

En la tabla 9 se logró notar que el 9.8% presentan un nivel de desempeño laboral bajo, el 34.1% presenta un nivel medio. Quienes presentan un alto nivel de estrés es un 56.1% de la muestra total.

Tabla 10

Niveles de la dimensión capacitación en trabajadores de una Municipalidad Distrital.

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	21	15,9
	Medio	40	30,3
	Alto	71	53,8
	Total	132	100,0

En la tabla 10 se demostró que el 15,9% presenta un nivel bajo, el 30,3% presenta un nivel medio. Quienes presentan un nivel alto de estrés es un 53,8% de la muestra total.

Tabla 11

Niveles de la dimensión productividad en trabajadores de una Municipalidad Distrital

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	5	3,8
	Medio	49	37,1
	Alto	78	59,1
	Total	132	100,0

En la tabla 11 se justificó que el 3,8% presentan un nivel bajo, el 37,1% presenta un nivel medio. Quienes presentan alto nivel de estrés es un 59,1% de la muestra total.

4.2 Resultados correlacionales

Prueba de normalidad

Para contrastar si las variables derivan o no de una distribución normal, se llevó a cabo la prueba de Kolmogórov Smirnov (KS), este procedimiento se desarrolló por variable, también por dimensión respecto a la variable estrés.

En la tabla 8 se presenta el ajuste de Kolmogórov-Smirnov para los puntajes totales del Cuestionario de Estrés, de los trabajadores de la municipalidad Distrital, donde se puede ver que el estadístico K-S siendo el valor $Z=0,228$ en el caso de la variable estrés y $Z= 0,350$ en el caso de la variable Desempeño Laboral.

Además, se observa que solo el nivel crítico de la variable Estrés (Significación asintótica bilateral) es mayor que 0,200 y que por el contrario la variable desempeño laboral 0,350 el cual es menor a 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis de normalidad e inferimos que los datos de estas variables no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 12

Prueba de ajuste de bondad de Kolmogórov-Smirnov para las variables Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

		Desempeño	
		Estrés	Laboral
N		132	132
Parámetros normales ^{a, b}	Media	1,97	2,46
	Desviación estándar	,741	,670
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,228	,350
	Positivo	,226	,211
	Negativo	-,228	-,350
Estadístico de prueba		,228	,350
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 13

Prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov para los ajustes del Cuestionario de Estrés en los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

		Situación laboral	Exigencia del trabajo	Apoyo social	Estrés
N		132	132	132	132
Parámetros normales ^{a, b}	Media	2,03	1,98	1,83	1,97
	Desviación estándar	,761	,801	,777	,741
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,213	,216	,258	,228
	Positivo	,213	,216	,258	,226
	Negativo	-,211	-,208	-,187	-,228
Estadístico de prueba		,213	,216	,258	,228
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 13 se presenta la prueba de ajuste de Kolmogórov-Smirnov para los puntajes de las tres dimensiones y el puntaje total del Cuestionario de Estrés Laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, donde se puede evidenciar que el puntaje total de Estrés llegó a los coeficientes Z de Kolmogórov-Smirnov $Z=0,228$, respecto a las dimensiones situación laboral $Z=0,213$, exigencia del trabajo $Z=0,216$ y apoyo social $Z=0,258$. Asimismo, respecto a la significancia asintótica bilateral $p=200$, del puntaje total resultado de la variable estrés, no obstante, en las dimensiones situación laboral $p=,213$, exigencia del trabajo $p=,216$, apoyo social $p=,258$.

Como se ha mostrado, se postula que las variables tienen una distribución normal, puesto que en la hipótesis general se utilizara una prueba no paramétrica por lo que se utilizara el estadístico rho de Spearman, asimismo, respecto a las dimensiones se utilizara pruebas no paramétricas para la contratación de hipótesis específicas, concluyendo que se usara el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

4.3 Resultados de la contratación de las hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Se llevo a cabo el análisis estadístico de la correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, con la finalidad de indicar las hipótesis planteadas, teniendo como resultado lo siguiente:

Hipótesis alterna

Hg: Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

n= cantidad de sujetos que se requieren.

X_i = rango de población i respecto a una variable.

Y_i = rango de población i respecto a la segunda variable.

d_i = X_i - y_i

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 14

Análisis de las variables estrés y desempeño laboral con el coeficiente de correlación de Spearman

			Estrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,849
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,849	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

En la tabla 14 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.849. Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), indican que el coeficiente de correlación es muy fuerte entre el estrés y desempeño laboral.

Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.000 < 0.05$). Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por ello, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

n= cantidad de sujetos que se requieren.

X_i = rango de población i respecto a una variable.

Y_i = rango de población i respecto a la segunda variable.

d_i = X_i - Y_i

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 15

Análisis de la situación laboral y desempeño laboral con el coeficiente de correlación de Spearman.

			Situación Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Situación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,855
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,855	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

En la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.855. Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), indican que el coeficiente de correlación positiva es muy fuerte entre la situación laboral y el desempeño laboral. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.000 < 0.05$). Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por ello, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

n= cantidad de sujetos que se requieren.

X_i = rango de población i respecto a una variable.

Y_i = rango de población i respecto a la segunda variable.

d_i = X_i - Y_i

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 16

Análisis de la exigencia del trabajo y desempeño laboral con el coeficiente de correlación de Spearman

			Exigencia del trabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Exigencia del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,845
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,845	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

En la tabla 16, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.845. Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), indican que el coeficiente de correlación es positiva muy fuerte entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral.

Asimismo, el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.000 < 0.05$). Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por ello, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión exigencia del trabajo se relaciona y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H3: Existe una relación estadísticamente significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

n= cantidad de sujetos que se requieren.

X_i = rango de población i respecto a una variable.

Y_i = rango de población i respecto a la segunda variable.

d_i = x_i - y_i

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 17

Análisis del apoyo social y desempeño laboral con el coeficiente de correlación de Spearman

		Apoyo Social	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apoyo Social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	132
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,885
		Sig. (bilateral)	000
		N	132

En la tabla N° 17, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.885. Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), indican que el coeficiente de correlación es positiva muy fuerte entre el apoyo social y el desempeño laboral. Asimismo, el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 (p=0.000 < 0.05). Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por ello, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social y el desempeño laboral en los

trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

El estudio fue elaborado con un enfoque cuantitativo la muestra fue de 130 trabajadores de una municipalidad distrital Lima, 2021. En primer lugar, se realizó las pruebas de normalidad correspondientes donde se utilizó la prueba de ajuste de bondad de Kolmogorov Smirnov donde se ajustan a una distribución normal, asimismo, para la contratación de hipótesis se utilizó el estadístico de Rho de Spearman al obtener como resultado la prueba no paramétrica.

Karasek, R. (1979) en su modelo demanda control menciona que la relación entre el contenido de tareas, organización del trabajo y el control del colaborador, las demandas psicológicas obligan a que posponga las tareas y la carga del trabajo con relación al tiempo para realizarlo. Sobre todo, el trabajo se caracteriza por las exigencias y poca respuesta de toma de decisiones, aumentando el nivel de estrés, asimismo, a ello se le suma la falta de apoyo que brindan los compañeros, o jefes puede aumentan el estrés generado por las demandas laborales.

Según los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis se evidencia que existe correlación positiva muy fuerte entre la situación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital en Lima. Estos resultados son similares con lo hallado por Choquejahuá (2017), en su estudio encontró que la situación laboral se relaciona con el desempeño laboral. Por otro lado, Vásquez (2015) menciona en su investigación que la situación laboral tiene una correlación fuerte en el desempeño laboral, plantea a mayor situación laboral mayor desempeño en los trabajadores o personal que labora.

Respecto a exigencia del trabajo y el desempeño laboral, se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva muy fuerte en los trabajadores de una municipalidad distrital en Lima. Este resultado coincide con Chávez (2016) en su estudio indicó que la exigencia del trabajo tiene una relación positiva fuerte con el desempeño laboral. Asimismo, Gonzales (2018) encontró en su investigación que la exigencia del trabajo presenta una relación alta en el desempeño laboral.

Por último, como resultado en la hipótesis se encontró que el coeficiente de correlación positiva es muy fuerte entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital en Lima. Este resultado coincide con

Tapia (2017) en su estudio "Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, concluye que el apoyo social se relaciona significativamente con el desempeño laboral, coinciden con estos resultados Flores (2019) donde plantean también que el apoyo social predomina en el desempeño laboral de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

En primer lugar, esta investigación determinó una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital, Lima 2021.

SEGUNDA

A su vez, la situación laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que repercute en las funciones y la carga laboral del colaborador.

TERCERA

Del mismo modo, la exigencia del trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que sus funciones demandan mayor esfuerzo y tiempo.

CUARTA

Por último, el apoyo social influye en el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que carecen de soporte por parte de su jefe inmediato, compañeros o no están debidamente capacitados.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Elaborar un taller o capacitaciones sobre el estrés y un manejo adecuado de ello frente a situaciones que generen tensión.

SEGUNDA

Medir mensualmente el desempeño laboral de cada trabajador, con la finalidad de mantener un óptimo trabajo y el buen desempeño laboral.

TERCERA

Realizar actividades integradoras con los funcionarios con la finalidad de prevenir conflictos entre compañeros.

CUARTA

Se recomienda que el área de Recursos Humanos realice actividades tales como dinámicas u charlas motivacionales, para disminuir el estrés.

QUINTA

Implementar incentivos, premios, retribuciones con la finalidad que los trabajadores se sientan motivados a cumplir con sus objetivos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, L. y Agurto, H. (2009). *Estadística para administración y economía con aplicaciones en Excel*. Perú: Editorial San Marcos.
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Cáceres, V y Peralta, M. (2016) *Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana*. (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Chiang M., Riquelme G., y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de concepción, *Rev. Ciencia y Trabajo*, 63(1), 179 – 183.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento*. (tesis de pregrado). Universidad del Altiplano, Perú.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., y Alarcón, M. (2010). Diseño de cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Rev. Clínica de medicina de familia*, 1(5), 232-236.
- Gonzales, D. (2012). Productividad y Competitividad. *Rev. Universidad del mar del plata*, 1(4), 132-150.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gonzales Y., Orellana R. he Inga R. (2017), *Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Guerra, Santander y Rodríguez (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés, *Rev. Dialnet*, 6(1), 27 – 33.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. *Rev. Persona*. 7(1), 169-170.

- Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Huamán R. (2018). *Nivel de Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche. (tesis de pregrado)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Karasek, R. (1979). Exigencias laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño de puestos. *Rev. Administration science quarterly*, 24(1), 285-308.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.
- Kuznik, A, Hurtado, A, Espinal A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología, características metodológicas. *Rev. Redalyc*, 2(1), 315-344.
- Llontop A. (2017) "*El estrés Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Elausi. (tesis de pregrado)*". Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Mikhail, A. (1981). Una concepción psicofisiológica. *Rev. Journal of human stress*, 2(1), 24-32.
- Pérez, E. (2015). *La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC. (tesis de pregrado)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Quispe, Jenny y Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de Electro Sur. (tesis de pregrado)*. Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Robbins, S., y Judge, T. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson.
- Robbins, Stephen, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. un emprendedor competitivo*. México: Pearson Educación
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito. (tesis de pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

- Santana, A. (2019). Exigencias laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea, *Rev. Observatorio de la economía latinoamericana*, 1(3), 10-30.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica*. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Uribe, (2015). *El estrés como respuesta*, *Rev. INFAD*, 1(1), 37-48.
- Vargas, R. (2012). Precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Rev. Redalyc*, 24(2), 225 – 240.
- Velásquez F. y Villavicencio D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral*. (tesis de pregrado). Ecuador: Universidad Católica.

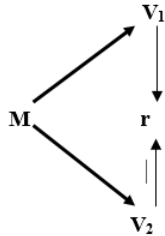
Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021”

AUTOR: Felipa Toledo, Jorge Luis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Estrés			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la situación laboral en los trabajadores de una municipalidad?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la exigencia del trabajo en los trabajadores de una municipalidad?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés y el apoyo social en los trabajadores de una municipalidad?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>- Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Municipalidad.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Determinar la relación entre el estrés y la situación laboral en los trabajadores de una Municipalidad.</p> <p>- Determinar la relación entre el estrés y la exigencia del trabajo en los trabajadores de una Municipalidad.</p> <p>- Determinar la relación entre el estrés y el apoyo social en los trabajadores de una Municipalidad.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Determinar una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la situación laboral en los trabajadores de una municipalidad.</p> <p>Determinar una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la exigencia del trabajo en los trabajadores de una municipalidad.</p> <p>Determinar una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el apoyo social en los trabajadores de una municipalidad.</p>	Situación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Horarios Funciones 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Alto Bajo Medio
			Exigencia del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Decisiones u opiniones Exigencias Mentales 	11,12,13,14,15,16,17,18,19	Alto Bajo Medio
			Apoyo Social	<ul style="list-style-type: none"> Jerárquico y compañeros 	20,21,22,23,24,25,26,27	Alto Bajo Medio

Variable 2: Desempeño Laboral						
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Metas Logradas • Asistencia • Sanciones • Reconocimiento 	1,2,3,4	Alto Medio Bajo
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Aportes de capacitación • Pertinencia de temas • Metodología • Status logrado 	5,6,7,8,9,10	Alto Medio Bajo

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO El tipo de investigación es aplicada tiene con finalidad primordial solucionar un problema en un tiempo corto, enfocado al uso inmediato a través de acciones precisas para afrontar el problema. Por lo tanto, se enfoca en la acción inminente y no al avance de la teoría y su efecto, mediante actividades puntuales para enfrentar el conflicto” (Chávez, 2007, p.134).</p> <p>DISEÑO Investigación presenta un diseño no experimental, ya que, el estudio según Kerlinger y Lee (2002) es la exploración</p>	<p>POBLACIÓN: la presente investigación la población objeto de estudio, estará conformada por 132 trabajadores entre funcionarios, gerentes y personal administrativo de ambos sexos, los cuales realizan sus labores en la municipalidad.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra estará compuesta por 132 trabajadores de una municipalidad.</p>	<p>Variable 1: Estrés</p> <p>Técnicas: En la investigación para la recolección de datos se utilizó la encuesta, ya que, permite recoger los datos a través de respuestas brindadas por los encuestados de acuerdo a los enunciados elaborados por el investigador.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir Estrés Laboral.</p> <p>Autor: Lizbet Choquejahu Olivera</p> <p>Adaptación peruana: Lizbet Choquejahu Olivera</p> <p>Año: 2017</p>	<p>DESCRIPTIVA: El diseño de diagrama de la siguiente manera:</p> 			

<p>empírica y sistemática en la que el investigador no posee registro inmediato de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias referentes a las relaciones entre las variables, sin mediación directa, de la diferenciación relacionado de las variables independiente y dependiente.</p> <p>MÉTODO:</p> <p>es cuantitativa ya que esta investigación usa la recopilación de datos para evidenciar los supuestos, con origen en la observación estadístico, para instaurar modelos de conducta y justificar teorías, también indican que este punto de vista es secuencial y evidenciable, cada nivel precede al sucesivo por lo que no puede haber errores, aunque se puede redefinir alguna etapa o ideal, que va acotándose, se desarrollan objetivos y teoría de información, se revisa las publicaciones y se elabora un marco o una probabilidad teórica, por ultimo de las preguntas se establecen supuestos y determinan variables; se desarrolla un procedimiento para sustentarlas, se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (a menudo utilizando métodos estadísticos), y se establece distintas conclusiones en relación de las hipótesis.</p>		<p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de una municipalidad</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnicas: En la investigación para la recolección de datos se utilizó la encuesta, ya que, permite recoger los datos a través de respuestas brindadas por los encuestados de acuerdo a los enunciados elaborados por el investigador.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir desempeño laboral.</p> <p>Autores: Lizbet Choquejahua Olivera</p> <p>Validación peruana: Lizbet Choquejahua Olivera</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de una municipalidad</p>	<p>Donde: M = representa a la muestra de estudio (trabajadores de la municipalidad)</p> <p>r = representa el coeficiente de correlación entre las variables señaladas.</p> <p>V₁= representa la primera variable: Estrés</p> <p>V₂= representa la segunda variable: Desempeño laboral</p> <p>Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia grafica de barras a Nivel de Dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la parte inferencial la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se utilizó la prueba estadística no paramétrica kolmogorov smirnov.</p>
--	--	---	---

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés	Choquejahuá (2017) “el estrés es la reacción que se presenta de manera natural frente a situaciones que resultan inquietantes o genera inconvenientes en el desarrollo de alguna actividad”.	Situación Laboral	Funciones Horarios	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10
		Exigencia del Trabajo	Decisiones u opiniones Exigencias mentales	11,12,13,14,15,16,17,18,19
		Apoyo Social	Jerárquico y compañeros	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27
Desempeño Laboral	Choquejahuá (2017) afirma que “es muy importante entender y analizar las actitudes, comportamientos y capacidad de los trabajadores ya que estas aumentan el desempeño, asimismo para mantener un buen desarrollo dentro de las funciones es necesario realizar evaluaciones de desempeño, así como de autoevaluación”, dentro de la cual está la evaluación de 360 grados, encuestas entre los colaboradores, entrevistas individuales y evaluación de competencias, por lo que debe evaluarse entre lo que se requiere para el puesto y la persona que lo ocupa.	Productividad	Metas Logradas Asistencia Sanciones Reconocimiento	1,2,3,4
		Capacitación	Aportes de capacitación Pertinencia de temas Metodología Status Logrado	5,6,7,8,9,10

Anexo 3. Instrumentos aplicados

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES. La presente encuesta persigue la finalidad de medir el estrés laboral en trabajadores de una municipalidad. Lee correctamente y marca con una X solo una alternativa. Todas las preguntas deben ser respondidas.

5: SIEMPRE 4: CASI SIEMPRE: 3: A VECES 2: CASI NUNCA 1: NUNCA

N°	ITEM S	5	4	3	2	1
1	Cuando tengo horas extras, se respetan los horarios que se establecieron.					
2	Realiza funciones fuera del área de trabajo.					
3	Está usted de acuerdo con las funciones que desempeña en cuanto a la carga laboral.					
4	A menudo sobre paso las funciones que se me asignan.					
5	Considera que por el desempeño que realiza le causa estrés.					
6	Siente que las condiciones físicas del trabajo, son adecuadas.					
7	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.					
8	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido					
9	Presenta alguna dificultad en su desempeño laboral.					
10	No tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
11	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.					
12	Mi jefe presta atención a lo que digo.					
13	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.					
14	Mi jefe facilita la realización del trabajo.					
15	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.					

16	Las personas con las que trabajo están calificadas para lastareas que realizan					
17	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.					
18	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.					
19	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.					
20	Mi trabajo exige hacer mis actividades muy rápido.					
21	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.					
22	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.					
23	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.					
24	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.					
25	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.					
26	Mi trabajo es muy dinámico.					
27	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.					

Gracias por tu colaboración.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES. La presente encuesta persigue la finalidad de medir el estrés laboral en trabajadores de una municipalidad. Lee correctamente y marca con un aspa con una X solo una alternativa. Todas las preguntas deben ser respondidas.

A: SIEMPRE B: CASI SIEMPRE C: A VECES D: CASI NUNCA E: NUNCA

Nº	ITEMS	A	B	C	D	E
1	Tengo capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.					
2	Tienes reconocimientos por tu labor.					
3	Te sientes comprometido con tu trabajo.					
4	Tengo capacitaciones de mejoramiento.					
5	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.					
6	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.					
7	Se siente en la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.					
8	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.					
9	Utiliza algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados.					
10	cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan.					

Gracias por tu colaboración.

Anexo 4. Cartas de Autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 1 de octubre del 2020

Srta. Lizbet Choquejahu Olivera.

Presente

Asunto: SOLICITUD PARA USO DE CUESTIONARIO CON FINES ACADEMICOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero de su autorización para hacer uso de los instrumentos de medición que aplico en su tesis titulada "Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del altiplano - Puno 2016" la cual utilizaré para el desarrollo de una investigación, que lleva como título "Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020".

Siendo imprescindible recurrir ante usted para que me autorice esta solicitud, he considerado conveniente su permiso el cual favorecerá para que mi investigación continúe el arduo proceso que me beneficiara como futuro profesional, por lo que espero su pronta respuesta para continuar con su desarrollo.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Jorge Luis Felipa Toledo



.....
Lizbet Choquejahu Olivera.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 20 de octubre del 2020

Sr. Jorge Luis Felipa Toledo

Presente

Yo, Lizbet Choquejahu Olivera identificada con Dni 47099169, me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que autorizo al uso de los instrumentos requeridos para su investigación titulada "Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital Lima, 2021"

Espero los éxitos y buenos deseos para el desarrollo de su investigación.

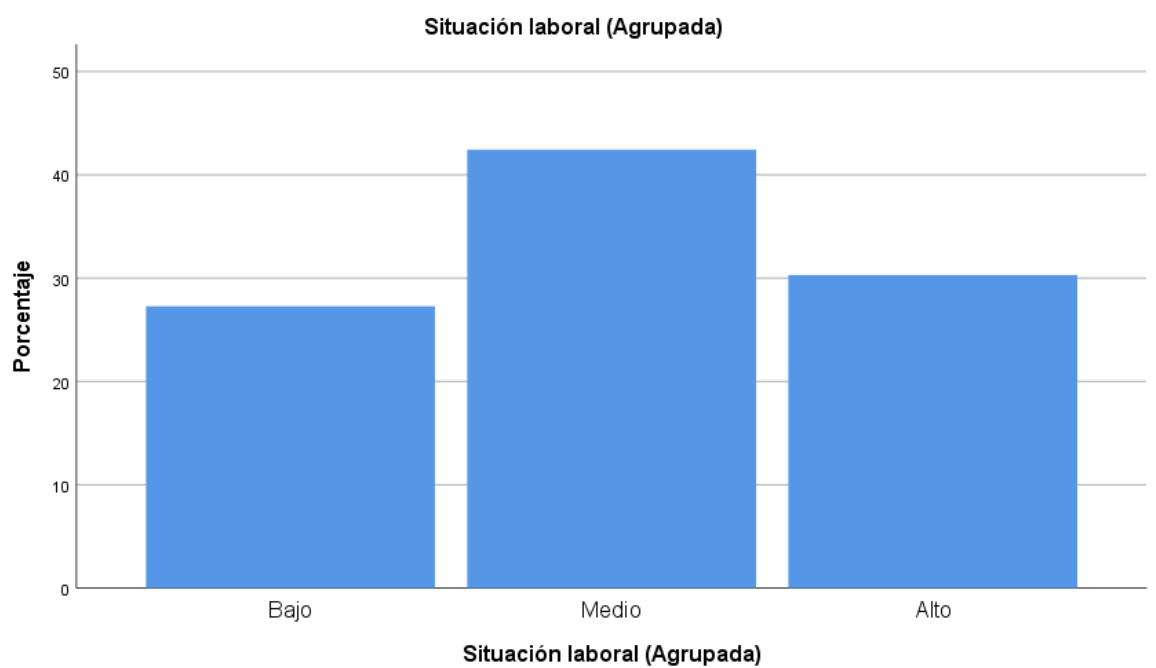
Atentamente.



.....
Lizbet Choquejahu Olivera.

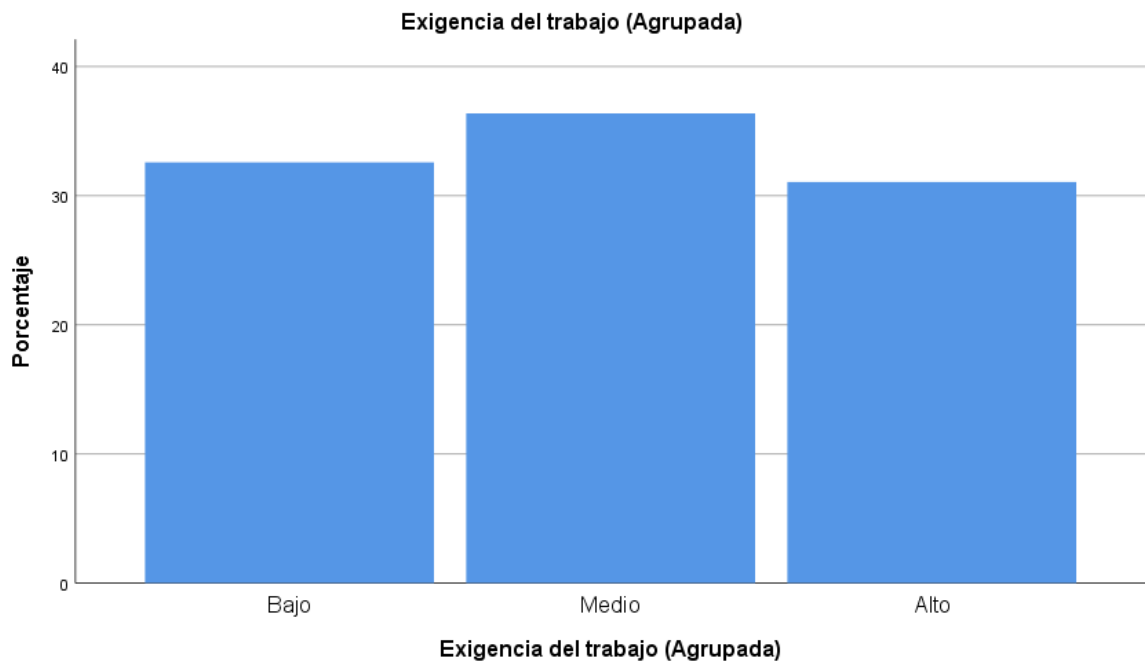
Anexo 5 Resultados Estadísticos

Figura 1



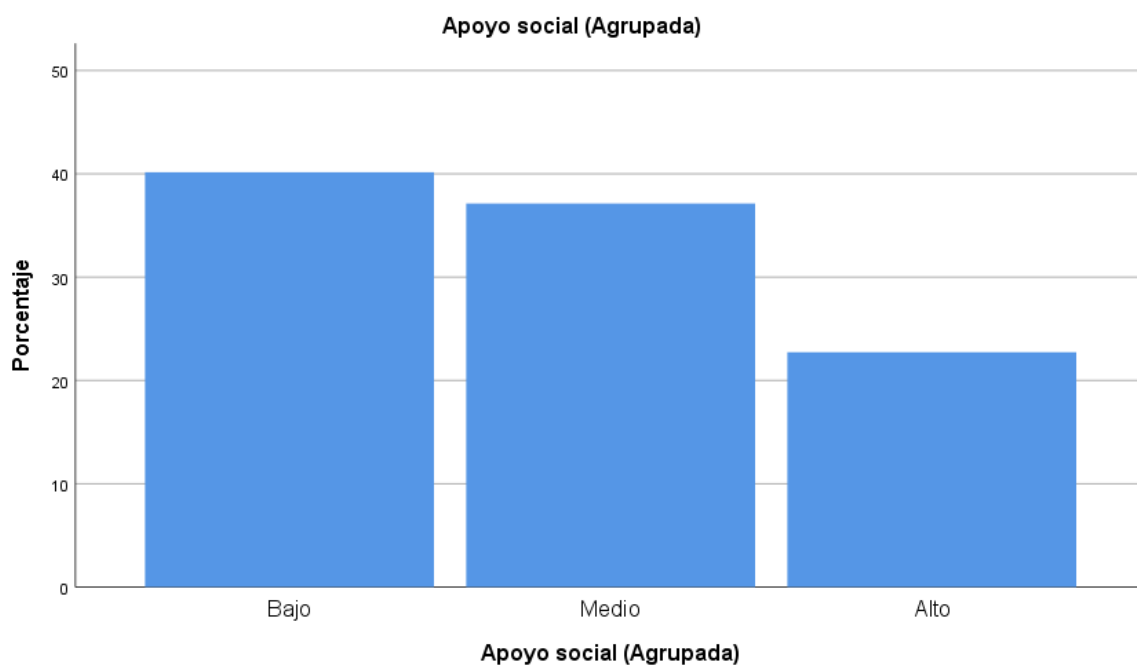
En la Figura 1 podemos observar que los trabajadores de la municipalidad presentan un nivel de estrés medio.

Figura 2



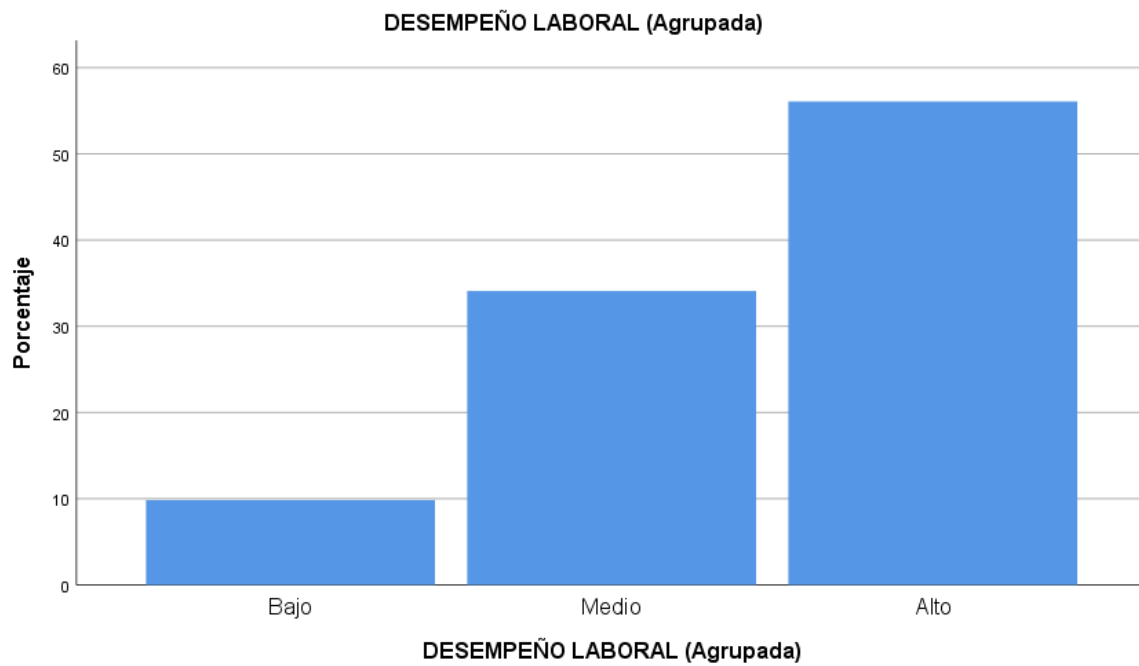
En la Figura 2 se visualiza que en los trabajadores de la municipalidad presentan en la dimension exigencia de trabajo un nivel medio.

Figura 3



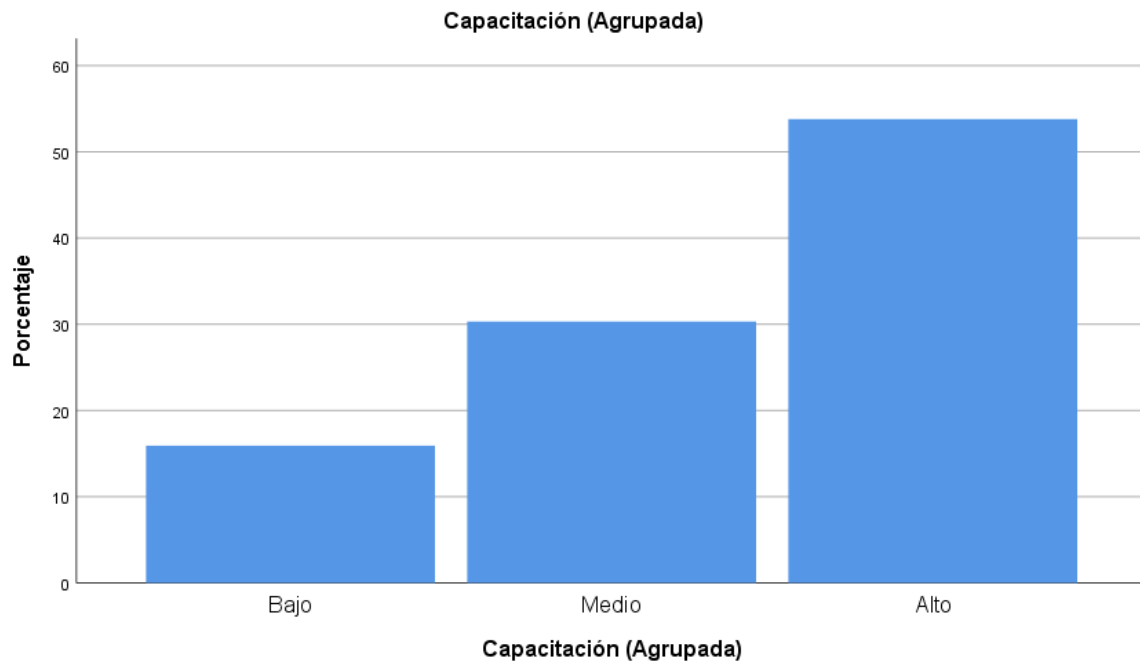
En la Figura 3 se visualiza que en los trabajadores de la municipalidad presentan en la dimension apoyo social un nivel bajo.

Figura 4



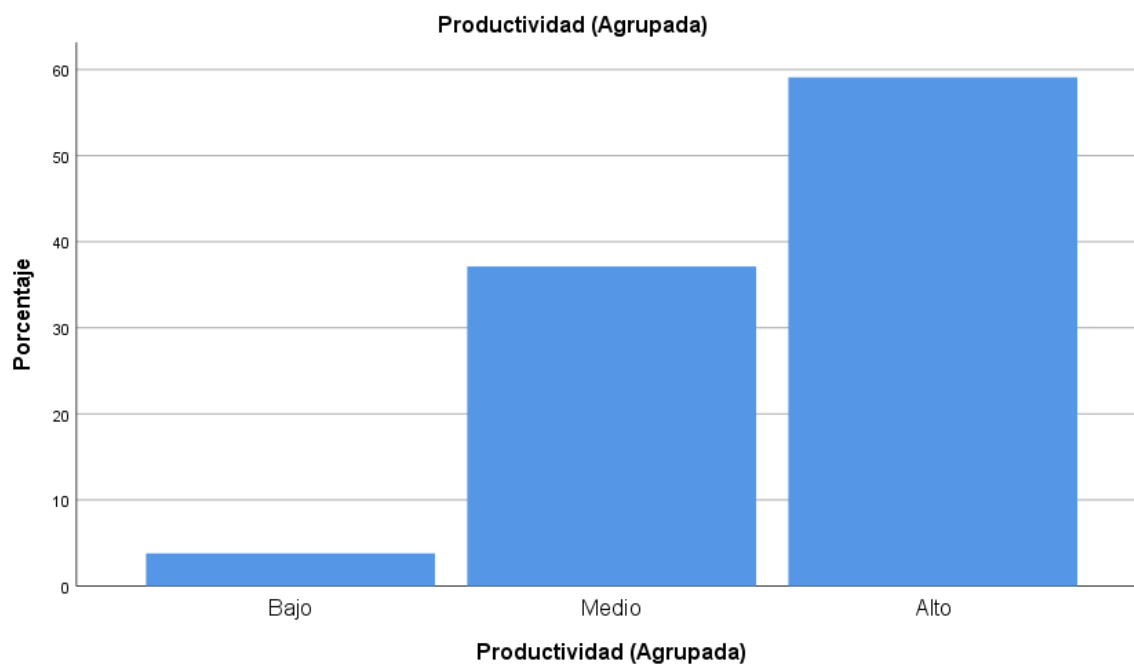
En la Figura 4 podemos observar que los trabajadores de la municipalidad presentan un nivel de desempeño laboral alto.

Figura 5



En la Figura 5 podemos observar que los trabajadores de la municipalidad presentan un nivel de capacitación alto.

Figura 6



En la Figura 6 podemos observar que los trabajadores de la municipalidad presentan un nivel de productividad alto.