



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**El Estrés y el Desempeño de los Servidores públicos en una
Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Solis Martell, Clemencia Claudia (orcid.org/0000-0001-7825-7825-325X)

ASESOR:

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (orcid.org/0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a mis hijas, porque son los pilares de mi vida, por permitirme ser parte de su orgullo y ejemplo a seguir.

Me la dedico a mí, porque a pesar de haber pasado por tantos inconvenientes y adversidades, pude sacar fuerzas para seguir adelante y perseverar para alcanzar este gran logro personal.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme bendecido con fortaleza y sabiduría para poder culminar este gran reto, en estas épocas tan difíciles de pandemia, agradezco a mi madrecita por el apoyo moral y emocional, por siempre creer incondicionalmente en mí; y agradezco a mi familia, a mi esposo e hijas, Alexa y Camila por colaborar y motivarme a seguir adelante para lograr mis objetivos profesionales.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	vi
Resumen.....	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2 Variable y Operacionalización.....	16
3.3 Población, Muestra y el Muestreo.....	19
3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Métodos de Análisis de Datos.....	23
3.7 Aspectos Éticos	23
IV RESULTADOS.....	25
4.1 Análisis Descriptivo de las Variables.	25
4.2 Prueba de Hipótesis	388
V DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
VI CONCLUSIONES	488
VII RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS:	
Anexo 1: Tabla de Operacionalización de las Variables	
Anexo 2: instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento Ficha del Instrumento	
Anexo 4: Ficha del Instrumento	
Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento	
Anexo 6: Consentimiento informado	
Anexo 7: Base de datos prueba piloto	
Anexo 8: Base de datos aplicación del cuestionario a toda la muestra	

Anexo 9: Figuras de Resultados Estadísticos adicionales

Índice de Tablas

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento.....	22
Tabla 2: Nivel de estrés de los servidores del Poder Legislativo.....	26
Tabla 3: Nivel de control frente al estrés en los servidores de la Entidad en los años 2020 – 2021.....	27
Tabla 4: Nivel que los servidores de la Entidad dominan situaciones complicadas, dominan sus emociones en los años 2020 – 2021.....	28
Tabla 5: Nivel de Sensación de Euforia de los servidores de la entidad pública.....	29
Tabla 6: Variable Estrés y sus dimensiones.....	30
Tabla 7: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para distribución de los resultados de la variable estrés en los servidores del Poder Legislativo.....	31
Tabla 8 Nivel de desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	32
Tabla 9: Nivel de desempeño laboral de los servidores de la Entidad pública.....	33
Tabla 10: Nivel de eficiencia de los trabajadores de la entidad pública en los años 2020 – 2021.....	34
Tabla 11: Nivel de eficacia de los trabajadores de la entidad pública en los años 2020 – 2021.....	35
Tabla 12: Variable Desempeño y sus dimensiones.....	36
Tabla 13: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para distribución de los resultados de la variable desempeño en los servidores del Poder Legislativo.....	37
Tabla 14: Correlación de Spearman para variable Estrés vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	38
Tabla 15: Correlación de Spearman para la dimensión Control vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	39
Tabla 16: Correlación de Spearman para la dimensión dominio emocional vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	40
Tabla 17: Correlación de Spearman para la dimensión sensación de euforia vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	41

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribución porcentual del nivel de estrés de los servidores del Poder Legislativo.....	26
Gráfico 2: Distribución porcentual del nivel grado que los servidores de la Entidad sienten que le falta el control frente al estrés en los años 2020 – 2021.....	27
Gráfico 3: Distribución porcentual del nivel que los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, dominan sus emociones en los años 2020 – 2021.....	28
Gráfico 4: Distribución porcentual del nivel de sensación de euforia de los servidores de la entidad pública.....	29
Gráfico 5: Distribución porcentual de la Variable estrés y sus dimensiones.....	30
Gráfico 6: Distribución porcentual de los puntajes de calificación desempeño de los servidores del Poder Legislativo.....	32
Gráfico 7: Nivel de desempeño laboral de los servidores de la entidad pública en los años 2020 – 2021.....	33
Gráfico 8: Distribución porcentual del nivel de eficiencia de los trabajadores de la entidad pública en los años 2020 – 2021.....	34
Gráfico 9: Distribución porcentual del nivel de eficacia de los trabajadores de la entidad pública en los años 2020 – 2021.....	35
Gráfico 10: Distribución porcentual de la Variable Desempeño y sus Dimensiones.....	36

Resumen

El objetivo principal de la siguiente investigación fue conocer la posible relación entre el estrés y el desempeño de los servidores del poder legislativo, entidad pública del gobierno central, en Lima, años 2020-2021. El tipo de investigación fue básica, de diseño No-Experimental transversal de tipo descriptivo correlacional y de enfoque Cuantitativo. Se aplicó el instrumento Cuestionario, a través de una encuesta virtual, a una muestra de 73 servidores pertenecientes al Departamento de Servicios Generales del Poder Legislativo. En esta investigación el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia (intencional). La confiabilidad tuvo un nivel bueno con el coeficiente de Alfa de Cronbach (0.884). El resultado de 0.383 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$. Se concluye que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021. Se recomienda implementar un plan a fin de disminuir y/o eliminar el estrés, el mismo que durante la pandemia se incrementó, debido a la sobrecarga de trabajo, los cambios constantes de jefes, la inestabilidad laboral, entre otros.

Palabras Clave: Diestrés, Eustrés, Eficiencia, Eficacia, Poder Legislativo

Abstract

The main objective of the following investigation was to know the possible relationship between stress and the performance of the servants of the legislative power, a public entity of the central government, in Lima, years 2020-2021. The type of research was basic, with a cross-sectional Non-Experimental design of a correlational descriptive type and a Quantitative approach. The Questionnaire instrument was applied, through a virtual survey, to a sample of 73 servers belonging to the Department of General Services of the Legislative Power. In this investigation, the sampling was non-probabilistic for convenience (intentional). Reliability had a good level with Cronbach's Alpha coefficient (0.884). The result of 0.383 indicates that there is a positive relationship between the variables, it is also at the low correlation level and the level of bilateral significance is $p < 0.05$. It is concluded that stress is significantly related to the work performance of the Legislative Power servers in the years 2020-2021. It is recommended to implement a plan in order to reduce and/or eliminate stress, the same stress that increased during the pandemic, due to work overload, constant changes of bosses, job instability, among others.

Keywords: Distress, Eustress, Efficiency, Effectiveness, Legislative Power

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de la siguiente investigación fue conocer la posible relación entre el estrés y el desempeño de los servidores del poder legislativo, entidad pública del gobierno central, en Lima, años 2020-2021. El estrés es un problema sumamente importante para los trabajadores y para la buena gestión de esta entidad legislativa. Debido a que el estrés comprende el desequilibrio entre los deberes que nos exigen cumplir en el trabajo y la capacidad que tienen para asumirlos. Si los empleados presentan dificultades derivadas del estrés y se prolongan por algún tiempo, puede repercutir en enfermedades, como presión alta, agotamiento, depresión, abuso del alcohol o drogas, alteraciones en la alimentación y el sueño, Por otro lado, la Entidad podría ser afectada con el ausentismo laboral, la impuntualidad, la rotación del personal, la reducción del desempeño, el aumento de tasas de accidentes, las quejas de parte de los clientes y/o usuarios, incluso podrían presentarse casos de violencia o conflictos dentro del ambiente laboral; todo ello significaría un incremento en los costos para la Entidad.

En el ámbito internacional, precisamente, en 2019, ocurrió un brote de un nuevo virus en China, el mismo que en 2020, este virus llamado coronavirus (COVID-19) se extendió por toda China y el mundo. Hubieron cuantiosos infectados y muertos, lo cual generó múltiples problemas como estrés, ansiedad y depresión, ya que fueron incrementándose de manera acelerada el número de contagios y de muertes en todo el mundo (Ozamiz, 2020). En todo problema biológico, la ansiedad y el estrés son muy comunes, por lo que es muy beneficioso realizar chequeos médicos frecuentes y de salud mental, incluso en las empresas. Según, la Organización Mundial de la Salud – OMS denomina estrés a las reacciones fisiológicas que preparan a nuestro cuerpo para responder ante determinado estímulo, de hecho, constantemente nos encontramos con un grado de estrés mínimo que podemos manejar (López, 2014).

A nivel nacional, a raíz de la pandemia, una de las estrategias del gobierno para moderar las posibles consecuencias de la pandemia (COVID-19), a nivel nacional, fue la inmovilización, establecida por Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, lo que obligó a la mayoría de la población a un confinamiento domiciliario, tornándolas especialmente vulnerables a complicaciones como la depresión,

ansiedad y estrés, debido al distanciamiento social; adicionalmente a ello, los trabajadores se vieron obligados a aprender el uso de nuevas tecnologías para desarrollar sus labores (teletrabajo), de hecho, de acuerdo al informe del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (pag. 27), el trabajo remoto creció exponencialmente en el año 2020.

Evidentemente, el estrés fue un problema para la salud de los trabajadores y para el buen funcionamiento del Poder Legislativo, que se vio obligado a implementar nuevas plataformas digitales, para llevar a cabo las Sesiones Plenarias, para lo cual se implementó el Plan COVID-19, mediante Acuerdo de Mesa N° 028-2020-2021/MESA/CR, lo que permitió que las sesiones Plenarias y de Comisiones y otras se desarrollen de manera virtual. Sin embargo, los servidores parlamentarios, en su gran mayoría, no estuvieron preparados para trabajar de forma virtual, por lo que considero que aparte del estrés ocasionado por el problema mundial de salud que se afrontó, se incrementó la presión por adaptarse a los cambios tecnológicos, se tuvo que pasar más de 10 o 12 horas diarias de trabajo remoto, incluidos los fines de semana, lo cual indefectiblemente incrementó el estrés en los servidores, incluso en los funcionarios de la Entidad.

En relación a la realidad problemática manifestada, la investigadora planteó que siendo el estrés y el desempeño dos factores relevantes para el funcionamiento óptimo del primer Poder del Estado; el problema principal fue identificar ¿cuál fue la relación que existe entre el estrés y el desempeño de los servidores de la Entidad? Así también, se identificaron tres problemas específicos: ¿Cuál fue el nivel de control frente al estrés en los servidores?, ¿cuál fue el grado que los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas (dominio emocional)?; y finalmente el último problema específico ¿cuál fue el nivel sensación de euforia (sensación de bienestar) de los servidores de la entidad pública?

Se justificó el presente estudio porque contribuyó con el mejor manejo del estrés en los servidores del Poder Legislativo, lo que permitió disminuir consecuencias físicas y/o psicológicas, lo que ayudó a la entidad a disminuir niveles de estrés y mejorar el desempeño de los trabajadores, el alcance de los objetivos instituciones y por ende coadyuvó en el desarrollo y modernización de la gestión pública.

Se justificó, también la investigación para que la Entidad pública tome en cuenta los resultados e implemente una política de prevención del estrés organizacional, que permita disminuir ciertas condiciones o demandas causantes de estrés en los colaboradores.

Asimismo, se justificó este trabajo porque sirvió como un aporte científico, ya que esta investigación, que utilizó métodos científicos para comprobar las hipótesis, contribuya a la sociedad civil e investigadora, en aras de alcanzar una mejor calidad de vida.

El objetivo general, fue determinar la relación del estrés y el desempeño de los servidores del Poder Legislativo, así también se incluyeron cuatro objetivos específicos, el primero fue conocer el nivel de control frente al estrés, el segundo objetivo específico fue identificar el nivel que los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, (dominan sus emociones), el tercer objetivo específico, fue conocer el nivel de euforia (sensación de felicidad o bienestar) de los servidores de la entidad legislativa, durante los años 2020 – 2021

Finalmente, como hipótesis general, la existencia de relación entre el estrés y el desempeño en los servidores de la Entidad, teniendo como primera hipótesis específica, que podría existir la relación entre la falta de control frente al estrés y el desempeño en los colaboradores, se consideró como segunda hipótesis específica, la existencia de relación entre el dominio de situaciones complicadas (dominio emocional) y el desempeño de los servidores, y; finalmente, como la tercera hipótesis específica, la existencia la relación entre el nivel de sensación de euforia (felicidad o bienestar) y el desempeño de los servidores de la entidad legislativa, durante los años 2020 – 2021”.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de la revisión bibliográfica por múltiples gestiones de base de datos, documentos y artículos científicos, se encontró cuantiosas investigaciones relacionadas a las dos variables del presente estudio, tanto de la variable 1, estrés; y de la variable 2, desempeño. Se descubrió suficiente información interesante, algunos poco interesante; se encontró variedad de artículos referentes al estrés en entidades públicas, pero no he encontrado ninguna que indague sobre el estrés en el Poder Legislativo; así también se halló más de 17 mil referencias relacionadas a la variable 1, estrés o a la variable 2, desempeño, pero de manera independiente. Sin embargo se localizó 1,117 artículos donde se mencionan las dos variables juntas, lo cual demostró que es un tema ya estudiado por múltiples autores, que también percibieron de interés desarrollar la problemática del estrés y el desempeño y/o rendimiento laboral.

Según Sucso (2018); en su investigación, se propuso conocer la influencia del estrés en el desarrollo de actividades de colaboradores de una municipalidad. Pudiendo demostrar que existe una correlación, en un 7.29%. También, que en un 3.9% los síntomas físicos y un 10.4% síntomas psicológicos influyen en el desempeño. Finalmente, indica la investigación que en un 4.8% de síntomas conductuales influyentes en el desenvolvimiento de los trabajadores municipales. Por último la investigadora recomienda llevar a cabo tratamientos individuales o grupales a los trabajadores, quienes estén estresado, para reducir el problema.

Zúñiga (2019), en su estudio relacionado al estrés y la influencia en el desenvolvimiento de los servidores. Cuyo objetivo fue conocer cómo el estrés incide en la ocupación de los trabajadores de las empresas en general. Pretendió mostrar una visión general del problema que últimamente está asechando a las entidades tanto públicas como privadas, demostrado por múltiples investigaciones, el autor demostró que el estrés generó bajo desempeño o baja productividad en los centros laborales e incluso ocasionó enfermedades que mermaron la salud física y psicológica, lo cual afectó la vida familiar y laboral de la clase trabajadora.

Servan y Verástegui (2019), realizaron un estudio no experimental, donde el objetivo fue precisar la influencia que ejerce el estrés en el desenvolvimiento y/o desempeño de los servidores de una universidad. Para dicho propósito se llevó a cabo la realización de dos cuestionarios a una muestra de 92 servidores administrativos de un total de 200 trabajadores. Los resultados arrojaron que el 44.6% tienen bajo nivel de estrés y el 55.4% nivel medio. Ello concluyeron que en dicha universidad el estrés no incluyó en el desarrollo de las actividades del personal administrativo. Los investigadores resaltaron, también, que las causas del estrés en esta investigación fueron el trabajo bajo presión, la productividad y el clima laboral.

Según Condezo (2022), determinó la relación existente entre el estrés y la función que desarrollan los enfermeros, en cuyo trabajo se ejecutaron dos cuestionarios usando el instrumento de "Nursing Stress Scale (NSS)", el mismo que es generalmente utilizado para cuantificar los niveles de estrés, usó el cuestionario de "Koopmans", para medir el desempeño laboral. Se debe resaltar que la muestra estuvo formada por 70 enfermeros, se aplicaron estadísticas descriptivas y también pruebas de hipótesis, tanto para la variable 1 como para la variable 2. El resultado encontró que existe relación entre las variables. Concluye que el desempeño laboral de los enfermeros se incrementará si es que se disminuye el nivel de estrés.

Según Delgado-Espinoza et al. (2020) quien en su estudio, artículo científico, tuvo como propósito el hecho de encontrar la conexión que existe entre el estrés y la labor de los servidores de Salud de Trujillo. Los investigadores usaron una metodología no experimental. Demostraron que, definitivamente el estrés afecta el desenvolvimiento de los trabajadores, induciéndolos a error, afectando la eficiencia y la productividad de labor personal y de equipo. En esta investigación participaron 98 personas como colaboradores para la aplicación del instrumento. Determinó que en la investigación se encontraron nivel alto y medio de estrés. Así también se halló nivel regular en el desempeño de los servidores en la entidad.

Ramírez y Jamanca (2020), el fin de la investigación fue indicar si existe relación o no entre el estrés y el desarrollo de capacidades en profesores de una universidad pública. En este caso específico la investigación que se desarrolló fue de tipo cuantitativo, para lo cual se empleó el cuestionario como instrumento en una muestra de 217 profesores universitarios. Donde el 52% de docentes presentó estrés crónico, el 23% estrés agudo y el 25% estrés episódico. Además, los niveles de capacidad encontrados en los docentes fue de 47% nivel pobre, 27% moderado y 26% nivel bueno. Con el presente estudio finalizó certificando que existe una relación negativa moderada entre el estrés y la capacidad de trabajo en la entidad estudiada.

Según Custodio (2021), en su estudio, se orientó a analizar la conexión entre el estrés y la labor de los trabajadores públicos una Corte de Sullana del Poder Judicial, en tiempos pandémicos. En esta investigación el autor utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable, en un grupo de 44 trabajadores de la misma Entidad. Cuyos resultados arrojaron que el 38.6% presentó nivel bajo de estrés, el 29.5% presentó nivel medio y el 31.8% nivel alto de estrés y en lo referente al desempeño laboral, los resultados fueron los siguientes; el 34.1% de bajo desempeño, el 36.4% presentó nivel medio y arrojó un nivel bajo del 29.5%. Se determinó que existe una relación entre las dos variables, la misma que se agudizó por la pandemia de COVID-19.

López (2015), El objetivo principal fue conocer si el estrés se conecta con el trabajo de los colaboradores del Hospital Básico Nanegalito, Quito, Ecuador. Se desplegó un estudio cuantitativo en la presente investigación. Para este caso se desarrolló el cuestionario para evaluar el estrés de la Universidad Javeriana, tomando como muestra a 71 servidores de varias dependencias de la institución. Luego de investigar se llegó a los siguientes resultados; 62% de trabajadores arrojaron el nivel alto de estrés, el 19.7% nivel medio y el 18.3% presentó el nivel bajo de estrés. También se comprobó que un 56% de trabajadores tienen un excelente nivel de desempeño laboral, el 19.7% tienen un nivel bueno y el 1.4% presentaron un nivel satisfactorio. Finalmente, concluyó que a pesar de encontrar niveles altos de estrés, los niveles de desempeño laboral también son altos. Así

mismo, recomienda que los funcionarios del talento humano ejecuten un plan a fin de afrontar el estrés y otros factores psicosociales que pudieran enfrentar.

Guerra (2017), este caso el objeto del estudio fue el determinar la influencia del estrés en el desenvolvimiento de trabajadores de una oficina de gobierno de Pichincha. Se desarrolló el instrumento de la encuesta, tomando como muestra la población laboral de 150 servidores, 88 hombres y 62 mujeres. El resultado del estudio de la variable 1, indicó que el 31% es de bajo nivel de estrés, el 40% nivel medio y el 29% nivel alto. Por otro lado los resultados de la variable 2, indicaron que el nivel de desempeño es excelente en un 71%, muy bueno 20% y 1% satisfactorio. Se concluyó en dicha investigación que definitivamente existe estrés moderado pero recomendó desarrollar talleres de capacitación para prevenir y disminuir el estrés en los colaboradores de la entidad.

Acosta et al. (2019) en su estudio científico presentaron el análisis realizado en cuanto al estrés ocupacional y la evaluación del desempeño en profesores universitarios en Colombia, cuyo objeto fue analizar la relación que existe entre las dos variables, vale decir, el estrés y el desempeño laboral. Se realizó una investigación cuantitativa, donde se aplicó una encuesta a 47 docentes y una ficha socio demográfica de una universidad del Departamento Del César. En este estudio no se encontraron evidencias que puedan determinar que existe relación entre ambas variables. Concluyó, en su informe, que a pesar de presentar niveles altos y muy altos de estrés (45%), el 40% se encuentra con nivel muy bajo, y; el 15% con el nivel medio de estrés; no ha afectado su desenvolvimiento como docentes, por lo que no existió relación entre el estrés y desenvolvimiento de los docentes. Concluyeron también que los profesores mantuvieron la función más estresante que todos los otros oficios u profesiones.

Mejia (2019), en este artículo, el objetivo fue definir los factores relacionados al estrés en los trabajadores en Latinoamérica, para lo cual se realizó una investigación observacional. Así también se desarrolló una encuesta en diferentes ciudades de Perú, Venezuela, Colombia, Ecuador; Honduras y Panamá. La encuesta fue respondida por 2608 trabajadores. Concluyó que, las mujeres tienen mayor estrés, también que en comparación con otros países, Venezuela presentó

mayor índice de estrés laboral, por lo que los otros países incluidos en el presente estudio presentaron menor estrés.

Velásquez (2020) en su Artículo científico quiso establecer que existe relación entre el estrés y el trabajo de promotores de servicio en Magdalena, específicamente en una entidad financiera. Para ello se emplearon dos instrumentos, uno para estudiar a los trabajadores y otro para los jefes. Se llegó a concluir que ciertamente el estrés se relaciona con el desarrollo ocupacional de los servidores de dicha organización. Así también, recomendó que se realice un tratamiento médico a los cuatro (4) trabajadores que se encontraron con estrés a fin de disminuir los niveles de estrés que les afectó física y emocionalmente, con ello superar la ineficiencia y baja productividad.

Torres et al. (2020), cuya investigación encontró la influencia del estrés en la labor ocupacional de los colaboradores de un Almacén en Bogotá, Colombia. En dicho estudio se utilizó el cuestionario para determinar la influencia de la variable 1 en la Variable 2. De una población laboral de 20 personas, se tomó como muestra a 15 personas cuyas edades oscilaron entre 20 y 45, se usó el cuestionario para determinar del nivel de estrés. Se hallaron los siguientes resultados; el nivel de estrés con rango alto es del 40%, el nivel de estrés con rango muy alto es del 33% y el nivel de estrés con rango medio es del 27%. Así también demostró que el desempeño es bueno en un 60% y el desempeño es regular en un 40%. Así también recomienda fortalecer los programas de bienestar que incluyan actividades para disminuir el estrés, ya que se demostró que los niveles de estrés son muy altos en la Empresa.

Todas las investigaciones previas que se analizaron, tanto nacionales como internacionales, se tomaron en cuenta porque estuvieron presentes las dos variables, el estrés y el desempeño. Se comprobó que el estrés fue un tema estudiado, no de ahora, sino de muchos años atrás, porque afectó a todas las organizaciones, por ello los investigadores intentaron con sus estudios analizar, examinar, observar y solucionar y/o disminuir los efectos del estrés.

La totalidad de estos estudios, definitivamente orientó y ayudó a la investigadora al logro de las metas de la presente investigación. Existió suficiente información para poder revisar, analizar e investigar todos referidos al presente tema de investigación. Eso demostró que existió inmensa preocupación de parte de los investigadores por el tema del estrés. Hoy en día muchos médicos han indicado que muchas enfermedades tienen como causa principal el estrés y afirmaron que un trabajador no puede laborar eficientemente, si muestra problemas de estrés, el mismo que podría afectar incluso su vida profesional, personal y familiar; por eso mismo se ha considerado manejar esas mismas variables y así determinar de qué forma afecta el estrés a los servidores del Poder Legislativo, justo en los años de mayor incidencia de la pandemia, años 2020-2021.

El problema más usual en las Instituciones Públicas es el estrés laboral, que no sólo afecta a los servidores públicos sino también a los funcionarios. Existiendo un gran número de factores que pueden haber generado estrés en los centros laborales, como la sobrecarga de trabajo, la presión, los cambios constantes de jefes, la inestabilidad laboral, problemas de interrelación con el equipo, problemas de adaptabilidad, roles ambiguos, cambios de horarios de trabajo, etc.

Actualmente existen diversas formas de detección del estrés, siendo las más conocidas; mediante encuestas que miden la percepción del estrés psicológico usando escalas, las escalas más conocidas son: i) PSS (Cohen Kamarck, 1983), es un cuestionario auto aplicable de tres (03) formatos con catorce (14), diez (10) y cuatro (04) preguntas; y ii) DASS, diseñada inicialmente para evaluar síntomas de depresión, ansiedad y estrés por Lovibond (1995), la escala cuenta con cuarenta y dos (42) preguntas, aunque actualizaciones posteriores incrementaron el número de preguntas. Así también, mediante la medición del cortisol en sangre, orina o saliva. Los niveles de cortisol suelen ser elevados durante la mañana y tienden a disminuir con el transcurso del día.

Frazier et al. (2019) el estrés no solo ha afectado el rendimiento laboral, sino también el académico, tal es el caso de la investigación de que a través de su investigación referente a comprender el estrés como un impedimento para el rendimiento académico. Los objetivos de este estudio fueron examinar la precisión de estas percepciones, identificar los factores demográficos y psicosociales que

distinguían entre los estudiantes que diferían en las percepciones de cómo el estrés afectaba su rendimiento y evaluar las relaciones entre estos factores.

Para Deng et al. (2019) El desempeño laboral puede mejorarse limitando el estrés de los obstáculos, eliminando cualquier dificultad que aparezca en el camino, lo que proporciona un estrés de desafío moderado y aumenta la motivación del servicio público, para brindar atención de calidad. Las organizaciones tienen parte de responsabilidad, porque sus ejecutivos en gestión de talentos son los responsables para reclutar personas idóneas profesional y psicológicamente, las mismas que deben ser capaces de manejar el estrés laboral y de este modo fortalecer la cultura organizacional.

Según Altindag (2020) el estrés, que se ha convertido en parte de nuestra vida cotidiana, en un contexto organizacional. Quién además, en los resultados de su estudio detectó el papel mediador del manejo del estrés, por lo que es necesario investigar las fuentes detrás del estrés organizacional.

Para Wu y Zheng (2019) nos compartió en su estudio que la vocación profesional puede moderar positivamente el efecto del conflicto de roles en el agotamiento laboral, en el estrés laboral. Este estudio amplía el cuerpo de conocimiento existente controlando razonablemente el estrés e introduciendo adecuadamente la vocación profesional.

La Teoría General, en la que se basó la presente investigación es la Teoría de las Relaciones Humanas. Los resultados de Elton Mayo (1932) indicaban que la parte más relevante en una empresa es la parte humana, surgió a fin de humanizar la administración. Siendo un movimiento de reacción ante la teoría científica, de Frederick Taylor, basado en la eficiencia y la productividad; y la teoría clásica de Henry Fayol, basado en la administración general de las organizaciones, vale decir, en la estructura y en las funciones a fin de aumentar la eficiencia.

La Teoría Específica en la que se sostuvo este estudio es la Teoría de Desarrollo Organizacional, desarrollada por Warren G. Bennis (1962), que propone el cambio en el desarrollo organizacional en aras de mejorar el desempeño y que las organizaciones se adapten a nuevas tecnologías y cambios vertiginosos e inesperados.

Conociendo las teorías que se alinean a la presente investigación, a continuación se definen las dos variables:

Estrés este término fue introducido por Hans Selye, (1936), quien fue considerado como padre del estudio del estrés, definió el estrés como la respuesta del organismo ante la actuar de múltiples factores estresores. También lo confirma Szabo, S. at al. (2017). Rostagno, (2005) consideró en su libro titulado El ABC del Estrés, que el éste es un mecanismo natural de defensa y que no se produce porque sí, más bien indica que la naturaleza de nuestro cuerpo es grandiosa y reacciona, es la forma en que nuestro organismo se protege.

El estrés puede ser causado no sólo por elementos físicos (causantes de enfermedades) si no principalmente por demandas de la sociedad y el medio ambiente donde nos desenvolvemos o por causas intrínsecas de la propia persona (formas de enfrentar los problemas, la forma de sentir y pensar), por ello cada persona responde de manera diferente frente a los estímulos que pueden causar estrés, siendo más vulnerables las personas con antecedentes familiares de enfermedades mentales, las personas con baja autoestima, las personas introvertidas y aquellas que hayan tenido alguna lesión cerebral; las personas con una alta tolerancia al estrés.

Según Umivale (2018), se encontraron las siguientes fases del estrés; Fase de Alarma, que es la que sucede de manera inmediata frente al estímulo y se caracteriza por una fase inicial de paralización, seguido de un estado de identificación detallada del entorno y finalmente se presentan gestos faciales o muecas. La Fase de Resistencia, mediante la cual la persona mantiene un estado máximo de actividad fisiológica con la finalidad de adaptarse o superar el estímulo, esta fase es la que consume más energía y su duración puede ser indeterminada. Culminada esta fase la persona vuelve a la normalidad; y La Fase Agotamiento, cuando la persona no logra superar o adaptarse al estímulo, ocasiona un agotamiento corporal, perdiendo la capacidad de adaptación. Como consecuencia se producen algunas patologías, como enfermedades cardiovasculares, gastritis, insomnio, depresión, falta de concentración, fatiga, cansancio crónico, trastornos sexuales, etc.

Selye (1956) señaló que el estrés puede clasificarse en: Distrés, que viene a ser la experiencia en las que se percibe una falta de control y dominio y que a menudo son prolongadas, irritantes, peligrosas, física y mentalmente agotadoras, considerándose un estrés perturbador o perjudicial. Y el Eustrés, considerado como experiencias que son de duración limitada y que una persona puede manejar para producir resultados positivos o constructivos dejando una sensación de euforia y realización.

La mayoría de los seres humanos hemos pasado por momentos de estrés en algún momento de la vida, porque el sentirnos tensos física o emocionalmente ya es más común en estos tiempos. Muchas veces se suele complicarse la vida innecesariamente desarrollando sentimientos de frustración, ansiedad o nerviosismo. Pero, por otro lado, también se ha comprobado que algunas personas realizan mejor su trabajo cuando se sienten bajo presión. Es cierto, que cuando menos control tenemos de los problemas que nos afectan, mayores van a ser las posibilidades de padecer de estrés. Sin embargo, ante un mismo estímulo estresante, las personas reaccionan de diferentes maneras, ante la misma fuente de estrés, algunas personas se alteran demasiado, reniegan y se amargan la vida, en cambio otras apenas se inmutan. Lo cierto es que no todos reaccionamos de la misma forma ante un hecho que pudiera generar estrés.

Por otro lado, se han encontrado múltiples definiciones para el desempeño. Según Chiavenato (1999), respecto de la interacción entre trabajadores y empresas, se consideró que los colaboradores pasan más tiempo en sus respectivos puestos o ambientes de trabajo. Dicha interacción podría generar problemas de estrés que se verían reflejadas en el desempeño o rendimiento laboral de las personas.

También Chiavenato (1999) considera que la eficacia empresarial se refiere básicamente a cómo hacer óptimas las formas de desempeño laboral. Con la búsqueda que el desempeño en la organización sea al máximo. Así también, Chiavenato (2001), nos dijo que el desempeño laboral es básicamente el desenvolvimiento del colaborador en su horario de trabajo, siempre que demuestre eficiencia en su labor y cumpla las funciones que se le asigne dentro de la organización.

De acuerdo a Cuello, R. (2020), confirmando lo afirmado por la teoría de Campbell, que dice que el desempeño laboral consisten en las acciones que sobresalen de un servidor, trabajador o colaborador, que conllevan al crecimiento de las empresas, contribuyendo al alcance de las metas de las organizaciones o empresas.

Según Campbell et al, (1990), afirman que las acciones sobresalientes de un servidor que motiva el crecimiento mediante logros de objetivos y metas programadas por la entidad u organización, vienen a catalogarse como desempeño laboral. Asimismo, Pedraza et al., (2010) afirman que dependen de un grupo de características mostrados en la conducta de los servidores, el éxito de desempeño que el éxito del desempeño. (citado en Cuello, 2020).

Milkovich y Bourdeau (1994), citado por Boada (2019), nos menciona que estos dos autores, afirman que el desempeño viene a ser aquella manera o forma cómo el trabajador o servidor desarrolla todo lo solicitado o requerido en su trabajo. Según Barradas (2021) considera que la medición del desempeño laboral es fundamental para la mejora de la entidad, la evaluación en diversos enfoques, todos orientados al cumplimiento de objetivos y metas de las organizaciones. Para Mamani y Cáceres (2019). Afirman que el desempeño laboral tiene más importancia que las aptitudes y/o habilidades del servidor, porque ello define el fracaso o el éxito de una empresa.

Epistemología, según Ceberio y Watzlawick (1998), epistemología es una palabra derivada del griego episteme cuyo significado es conocimiento, adquirir conocimientos e indagar fundamentos. Desde el punto de vista de la investigadora, en algún momento u otro todos nos hemos sentido estresados en los centros laborales. En el mundo a actual en que vivimos nos encontramos constantemente sometidos a situaciones de estrés.

De acuerdo a lo experimentado, desde la perspectiva personal de la investigadora, el estrés del servidor público parlamentario sea por causas externas o internas a la Entidad, generó diversos problemas para la Entidad, lo que repercutió en el rendimiento o productividad, denotando cierta ineficiencia o

demoras en la gestión, considero que existe relación entre el estrés y el desempeño de los servidores.

Para las investigadoras Jašková y Havierníková (2020) los recursos humanos o el potencial humano presentan el aspecto clave del desarrollo socioeconómico, la prosperidad y la competitividad de cada región debido a que contribuyen al aumento del empleo, al desarrollo de los puestos de trabajo y a la mejora del nivel de vida de los ciudadanos.

Un problema que ha causado estrés en los servidores de este ente legislativo, en los años 2020 y 2021, ha sido la pandemia, que ha dejado muchos servidores y familiares fallecidos en estos dos años. Por otro lado, el hecho que existan varias modalidades de contrato, tenemos el Régimen 728, el Régimen 276, los CAS y los locadores de servicios, muchas veces ejercen la misma función y la diferencia está en los sueldos y beneficios; esto podría tomarse como discriminación salarial o como preferencias, conllevando a un clima de insatisfacción, que incluso podría terminar en enojo e impotencia, con lo cual disminuye su motivación hacia la realización de un servicio eficiente, por ende el desempeño podría no estar satisfactorio.

De acuerdo a la Teoría de las Relaciones Humanas de Helton Mayo, (1880-1949) el tema humano es la parte primordial de toda organización, se requiere conocer si existe o no relación entre el estrés y el desempeño en los servidores de la entidad legislativa, período 2020-2021. Se considera que esta investigación ayudará a la dirección encargada del factor humano dentro de la institución. Así también afirmó (Mayo, 1880-1949) que el ser humano, la persona humana, el trabajador y/o colaborador no era una máquina y si se le motiva, definitivamente rendiría mucho más en su trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación fue básica porque de acuerdo al “Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT, dice que la investigación es tipo básica cuando está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes, (CONCYTEC, 2018)”. Por ende, esta investigación trata de determinar cuál es la relación entre el estrés y el desempeño, partiendo de la existencia de un problema en una entidad pública, consecuentemente se buscó la respuesta y esclarecimiento, apoyado en conocimiento existente, como resultado de la investigación se encontró un nuevo conocimiento teórico basado en un problema práctico real.

3.1.2 Diseño de la Investigación:

Esta investigación fue de diseño No-Experimental transversal de tipo descriptivo correlacional, no experimental porque no construyó ninguna nueva situación y más bien observó acontecimientos existentes y los analizó, se basó en sucesos ocurridos con anterioridad; en este caso no se han manipulado, ni alterado, ni mucho menos controlado las variables del estudio. Dicha observación de los hechos y/o fenómenos se estudiaron y luego se analizaron en su contexto natural, estudiando los hechos exactamente cómo ocurrieron.

Esta investigación de diseño no experimental, fue de tipo descriptivo correlacional porque se hizo uso de un instrumento llamado cuestionario, el mismo que fue de elaboración propia. Para Boada (2019) este instrumento sirve para medir el nivel de ambas variables estrés y el desempeño. Su tipo es descriptivo correlacional porque mediante un análisis descriptivo, se aprecian los datos y relaciones que se obtuvieron en los resultados.

Cuantitativo fue el enfoque del presente estudio, lo que significó que partiendo de los datos se hizo el análisis estadístico. Según, Hernandez-Sampieri (2018), este enfoque utilizó la recolección de datos a fin de comprobar la hipótesis, a partir del análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento y en consecuencia se acreditaron las teorías.

3.2 Variable y Operacionalización

En esta investigación, existieron dos variables, la variable independiente 1, el Estrés y la Variable dependiente 2, el Desempeño, ambas son cualitativas tipo ordinal, porque se pudo establecer un ranking de valores, se jerarquizó, mediante un rango de valor, que va desde, muy alto, alto, regular, bajo, muy bajo. Según Espinoza (2020), las variables son aquellos factores que podrían intervenir como causa o quizás como resultado, en el proceso del estudio. (Ver Anexo 1 –Tabla de Operacionalización de Variables)

3.2.1 La definición conceptual del Estrés:

Según Selye (1956) señaló que el estrés puede clasificarse en Diestrés, que viene a ser la experiencia en las que se percibe una falta de control y dominio y que a menudo son prolongadas, irritantes, peligrosas, física y mentalmente agotadoras, considerándose un estrés perturbador o perjudicial. Y el Eustrés, considerado como experiencias que son de duración limitada y que una persona puede manejar para producir resultados positivos o constructivos dejando una sensación de euforia y realización.

3.2.2 La definición operacional del Estrés:

Para la variable independiente, estrés, se tomaron las siguientes dimensiones para poder medir esta variable 1, en primer lugar se tomó en cuenta: la falta de control, que es definida como la falta de autocontrol emocional o la incapacidad de regular impulsos para alcanzar el equilibrio, (Escudero, 2022). Luego, la segunda dimensión fue el dominio emocional, que viene a ser el tomar el control de las emociones, conquistándolas, ganando la partida. El dominio de las emociones y los sentimientos viene a ser lo que conocemos como inteligencia emocional, según (Salovey, 2022). Y; finalmente, la tercera dimensión será la sensación de euforia y realización, que está relacionada a la sensación de bienestar, según Selye (1956).

3.2.3 Definición Conceptual de la Variable Desempeño:

La definición conceptual de Desempeño, según Chiavenato (2001), nos dijo que el desempeño laboral es básicamente el desenvolvimiento del colaborador en su horario laboral, siempre que demuestre eficiencia en su labor y cumpla las funciones que se le asigne dentro de la organización.

Por otro lado, esta variable dependiente, Desempeño, es también una variable cualitativa de tipo ordinal. En este caso estableció un ranking de valores, similar a la valoración de la anterior variable, se evaluará el desempeño de los servidores públicos, en el siguiente rango, muy alto, alto, regular, bajo y muy bajo.

3.2.4 Definición Operacional de la Variable Desempeño:

En esta variable se hizo referencia al desempeño laboral, al desenvolvimiento del trabajador en su centro laboral, también hizo indicación al cumplimiento eficiente de las normas y funciones asignadas.

Para la definición operacional de la variable, dependiente, desempeño, se tomó en cuenta las siguientes dimensiones para poder medir esta variable 2, la primera dimensión es el desempeño laboral; según Rodríguez-Marulanda, K. & Lechuga-Cardozo, P. (2019) planteó que el desempeño laboral se refiere al uso razonable de los recursos tanto materiales como económicos dentro de una entidad.

Por otro lado la segunda dimensión, fue la eficiencia, según Rojas et al. (2018), la eficiencia está apoyado en el cumplimiento de las tareas y/u obligaciones como trabajador. Y finalmente la última dimensión que se tomó en consideración fue la eficacia que viene a ser el logro de los mejores resultados, ejecutando las funciones y/o actividades asignadas oportunamente para alcanzar las metas institucionales trazadas. Para Rojas et al. (2018), la eficacia está basado en la obtención de resultados enfatizado en la optimización del uso de recursos.

3.2.5 Indicadores:

Para medir la variable estrés, se tomaron en cuenta tres dimensiones, para medir la primera dimensión falta de control, cuyos indicadores fueron; el grado de control emocional, el grado de ansiedad y el grado de depresión en los servidores de la entidad; para la dimensión dominio emocional, cuyos indicadores recayeron en el grado de inteligencia emocional, el grado de empatía y el nivel de manejo de conflictos en los colaboradores de la Entidad y finalmente para la tercera dimensión, fue la sensación de euforia, cuyos indicadores han sido el grado sensación de felicidad o bienestar y el grado de sentimiento de realización que presentan los servidores de la Entidad.

Asimismo, para medir la variable desempeño, se tomaron en consideración tres dimensiones, para la primera dimensión Desempeño Laboral, se usaron tres indicadores, el nivel de puntualidad, el grado de culminación de labor diaria y el grado de cumplimiento de metas; para la dimensión eficiencia, se usaron tres indicadores, que son el nivel de desempeño, el grado de cumplimiento de funciones y el nivel de resolución de problemas que presentan los servidores de la Entidad; y, finalmente para la tercera dimensión, eficacia, cuyos indicadores fueron el nivel de logro de resultados y el nivel de optimización de los recursos presentado en los trabajadores de la entidad pública en estudio.

3.2.6 Escala de Medición:

Ordinal fue la escala en esta investigación. En este caso se utilizó la Escala de medición Likert, la misma que ha evolucionado y es la más usada por los encuestadores porque ofrecen una serie de opciones de respuestas y porque se obtienen resultados más precisos en los cuestionarios. Según Matas (2018) la Escala de Likert vienen a ser instrumentos psicométricos, donde cada encuestado tiene la oportunidad de manifestar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación.

Según Douven (2018) los cuestionarios tipo Likert no preguntan probabilidades; los participantes deben marcar exactamente una de las opciones, lo cual sería pedir una estimación puntual.

3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis

3.3.1 Población:

Según López (2004) la población, viene a ser un grupo de objetos u personas de los que se quiere saber algo en un análisis. En el presente caso, los servidores del servicio parlamentario que se encontraron incluidos, son 347 colaboradores, los cuales conformaron el universo de la población a investigar.

Los criterios de inclusión: han sido contar con más de tres (03) años de servicio a la institución, debido a que la investigación fue diseñada para investigar en el período 2021 y 2022, es por ello que el servidor que fue incluido en este estudio no podría tener menos de 3 años de servicio en la Entidad; también, otro criterio de inclusión fue pertenecer a la modalidad de contrato del Régimen de la actividad privada 728 o contar con contratación bajo modalidad CAS, siempre y cuando sus años de servicio, superen los tres años; y, finalmente el último criterio de inclusión fue que todo servidor labore para el Departamento de Servicios Generales (incluidas sus tres áreas, el Área de Ingeniería y Mantenimiento, el Área de Administración de Edificios y el Área de Transportes y Comunicaciones; y sus respectivos grupos funcionales), perteneciente a la entidad en estudio.

Los criterios de exclusión: fueron tres, el primero fue que el servidor pertenezca a cualquier otro departamento de la entidad, ya que este estudio fue exclusivo para los servidores de todas las áreas y grupos funcionales pertenecientes al Departamento de Servicios Generales, el segundo criterio de exclusión, los servidores contratados con orden de servicio (así tengan muchos años de servicio); y, finalmente el último criterio de exclusión fue que los servidores que cuenten con menos de tres años de servicio en la Entidad, debido que no estuvieron laborando para la Entidad en el período de estudio.

3.3.2 Muestra:

En esta investigación, básicamente debido a que la población fue elevada, fue preciso tomar sólo una muestra representativa de la población o universo, a quienes se les aplicó el estudio. En este caso la muestra fue de 73 trabajadores. También, por el tema de la confiabilidad llevé a cabo un piloto aplicado a 18 colaboradores, que vendría a ser el 24.7% de la muestra, fue un fragmento de la

muestra propiamente dicha. Según López (2004) la muestra viene a ser un subconjunto o parte del universo o población. Para Mendoza (2020) la muestra consistió en llevar a cabo el procedimiento de extraer una parte de la población con el fin de estudiarlo y cuyo resultado se puede inferir a la población total.

3.3.3 El Muestreo:

En esta investigación el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia (intencional), que consiste en seleccionar sólo algunos casos que se encuentren disponibles o por comodidad del investigador, siempre y cuando cumplan las características mencionadas en el universo de la población.

En este caso, la investigadora desarrolló el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, bajo el criterio de cercanía, dado que los servidores pertenecientes al Departamento de servicios Generales están distribuidos en siete edificios distintos, se procedió a elegir el edificio Luis Alberto Sánchez, ubicado en el Jr. Huallaga 358, que es el mismo edificio en que la investigadora labora; es por ello que fue más cómodo y cercano aplicar el estudio a los servidores que laboran en el mismo edificio, ya que ellos reunieron todas las características de la población.

La muestra piloto se obtuvo también por comodidad y cercanía de la investigadora. Siendo necesario buscar voluntarios para aplicar el instrumento diseñado, se les indicó que sería una prueba y que la investigadora estaba abierta a recibir sugerencias y mejoras para así poder pulir el instrumento. Debo aclarar que fue de gran ayuda y gracias a la acogida se pudo desarrollar el piloto a un número de 18 colaboradores voluntarios.

3.3.4 Unidad de Análisis:

Formada por los servidores de la entidad pública dedicada a la labor del servicio parlamentario, que cumplieron con los criterios de inclusión, cuyas características deben cumplir los colaboradores encuestados para pertenecer a la muestra.

Según Arias (2020) nos indica que el concepto de unidad de análisis es simplemente aquel objeto de estudio de quien se motivan los datos o información para el análisis del estudio.

3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Se usó la Encuesta Virtual, se consideró que son más rápidas tanto para recabar los datos necesarios como para procesar las respuestas en el presente estudio. Para Hernández, (2020), afirmó que las técnicas de recolección de datos abarcan el tratamiento y acciones que permiten que el indagador obtenga toda la data pertinente con el objetivo de dar respuesta a su investigación.

A cuyo efecto se preparó un cuestionario, con dos niveles primordiales, el primer nivel se usó para cuantificar el estrés y el segundo nivel para cuantificar el desempeño. Dicho cuestionario constó con 37 preguntas (5 preguntas de datos, 16 preguntas para la variable 1, Estrés y 16 preguntas para la variable 2, Desempeño. Considerando que los encuestados podrían incomodarse con muchas preguntas y existe un peligro de contentar todas las preguntas y ello al final podría perjudicar el objetivo de la aplicación del instrumento. El mismo, será válido y confiable. El tiempo que duró la recolección de datos fue desde el 16 al 02 de julio de 2022. Según Hernández (2020), la recolección de datos es estipulada como la precondition para alcanzar el conocimiento científico.

Para la Validez y la Confiabilidad del instrumento, se presentó un certificado de validez, mediante el método de Juicio de Expertos, de tres trabajadores expertos, con Maestría y/o Doctorado de la misma entidad. Para definir la confiabilidad del instrumento se empleó el mecanismo del Alfa de Cronbach, ya que es un mecanismo más fiable.

Carrasco (2009), mencionó que la confiabilidad tiene como característica contar con el instrumento de medición, el mismo que permitió alcanzar los objetivos trazados, poniendo en práctica y/ aplicación en alguna o varias ocasiones, a un individuo o grupo en diversos periodos de tiempo.

Para poder constituir la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto de 18 empleados, cuyas características fueron similares al universo en estudio.

De acuerdo a la escala (Hernández y Baptista, 2018). Respecto a la evidencia del instrumento para medir el estrés y desempeño en los trabajadores

se encontró una confiabilidad de un nivel bueno con el coeficiente de Alfa de Cronbach (0.884). De acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 1

Confiabilidad del Instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.884	38

En la Tabla 1, relacionada a la confiabilidad del Instrumento, se encontró una confiabilidad de un nivel bueno con el coeficiente de Alfa de Cronbach (0.884).

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se siguió tuvo algunos pasos, se inició con el diseño del instrumento para el recojo de datos, luego se seleccionó la muestra para la aplicación de la prueba piloto, enseguida se procedió a determinar los niveles de confiabilidad que tiene el instrumento basado el 18 respuestas de la muestra, después se validó el instrumento de recolección de datos. Posteriormente, se solicitó la autorización a la entidad para aplicar el instrumento vía correo electrónico dirigido al Jefe del Departamento de Servicios Generales, luego de ello, recién se planificó fecha y hora para la aplicación del instrumento, inmediatamente se comunicó a los participantes de la encuesta, ya que éstos deben autorizarnos a responder el cuestionario. Finalmente se aplicó el cuestionario, enviando un enlace de Google Form a través de correo y/o whatsapp, la versión piloto se pulió y se

aprovechó para levantar algunas observaciones encontradas, una vez corregido se aplicó el instrumento para recoger la información de toda la muestra.

Adicionalmente se pidió un consentimiento informado a cada encuestado en la cabecera de cada Cuestionario, el mismo que se hizo indirectamente en el mismo instrumento. Luego, de aplicado la encuesta virtual, diseñado en Google Form, se sistematizó la información, se descargó un Excel de las respuestas y finalmente se almacenó en la herramienta SPSS.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Se recurrió a un instrumento diseñado previamente, tomando como ejemplos algunos que hayan sido utilizados en investigaciones anteriores similares, eligiendo como base algunos instrumentos utilizados que sean confiables y validados, dicha base fue personalizada para finalmente ser aplicada a la muestra. Dicho instrumento se aplicó a 73 servidores de la entidad. El método de procesamiento y análisis de datos siguió también algunos pasos, en principio se eligió el software SPSS para el análisis estadístico, se cargaron los datos recolectados en una base de datos para depurarlos, enseguida se realizó un análisis de estadística descriptiva, donde se identificaron patrones, luego se evaluó la validez del instrumento y se sintetizó toda la data conseguida y después se ejecutó un análisis de tipo estadístico inferencial a fin de realizar deducciones o conclusiones a partir de la muestra. Finalmente se preparó la presentación de los resultados.

3.7 Aspectos Éticos

La autora, cumplió estrictamente con los cuatro principales principios éticos. En consecuencia cumplí con el Principio de Beneficencia, ya que esta investigación estuvo proyectada para el beneficio de los servidores públicos de la entidad parlamentaria. Así, también cumplí, el Principio de No Maleficencia, puesto que con este trabajo no se pretendió perjudicar a ninguna persona, no existe el deseo perjudicar a ninguna entidad, no existe ningún fin de perjudicar a nada ni a nadie, la idea es mejorar y no para dañar a nadie.

Así mismo, se cumplió con el Principio de Autonomía, puesto que esta investigación es un trabajo por preocupación académica voluntaria, no ha habido

obligación ni presión para investigar este tema. Igualmente, las personas que he seleccionado y han participado para desarrollar el instrumento, también lo hicieron de manera voluntaria. Por tanto, tanto la suscrita como aquellas personas que han participado en la investigación lo hicieron de manera autónoma, sin presión de ninguna índole. Finalmente, se ha cumplido con el Principio de la Justicia, ya que todos los servidores que colaboraron, los que participaron con sus respuestas en el cuestionario, recibieron un trato homogéneo, ninguno recibió un trato especial ni particular ni privilegio de ninguna naturaleza. Se debe mencionar que los datos, resultantes del cuestionario no se manipularon por ningún motivo.

Finalmente, se declara fehacientemente que la investigadora ha conservado la idea central de todos los autores citados en las tesis revisadas. Así también, se ha conservado el total anonimato de los servidores encuestados en el presente estudio. Asimismo, declaro haber usado la guía de elaboración de tesis, el sistema Turnitin respetando los parámetros máximos de similitud permitidos en la Universidad y las normas APA 7ma. edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo de las Variables.

A fin de alcanzar el propósito de la presente investigación, se llevó a cabo la aplicación del instrumento (cuestionario) a 73 servidores de la entidad, se consideró necesario conocer la edad de los servidores, donde la mayoría de los encuestados que participaron pertenecían al grupo etario de la adultez, así como también es de resaltar que la mayoría de los servidores que colaboraron de la muestra laboran en el Área de Ingeniería y Mantenimiento, perteneciente al Departamento de Servicios Generales.

Con el análisis inferencial, se demostró, a través de los resultados, que la Variable 1, Estrés, tiene relación con la Variable 2, Desempeño en los servidores del Poder Legislativo, esto quiere decir que el estrés está influyendo en el desempeño de los trabajadores, cuya demostración fue el objeto del presente trabajo.

Luego de recogida la muestra, se realizó el análisis estadístico, a continuación se presentan las siguientes tablas y gráficos que demostraron con datos exactos obtenidos que el estrés se relaciona con el desempeño de los servidores públicos de la Entidad en estudio.

A continuación se muestran los resultados:

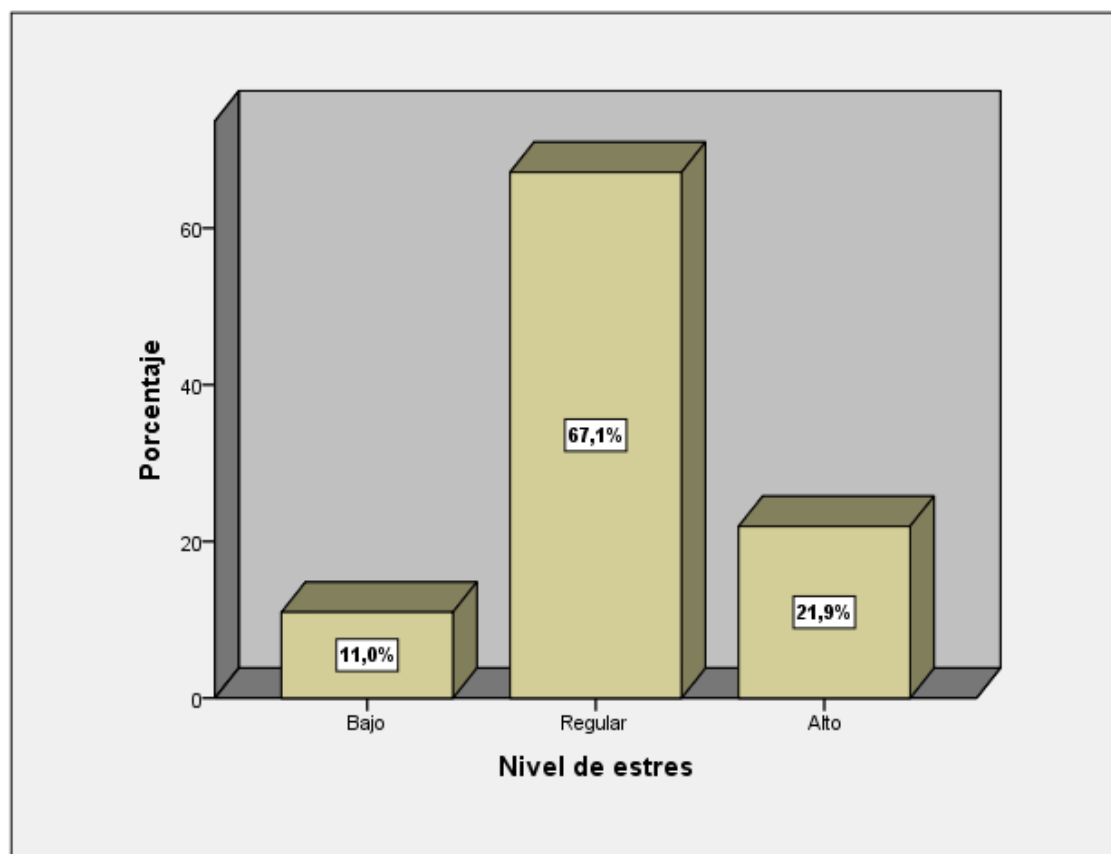
Variable 1: Estrés de los servidores del Poder Legislativo

Tabla 2. Nivel de estrés de los servidores del Poder Legislativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	11,0	11,0	11,0
Regular	49	67,1	67,1	78,1
Alto	16	21,9	21,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico1. Distribución porcentual del nivel de estrés de los servidores



Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; después del procesamiento de datos de la variable estrés en los servidores del Poder Legislativo, se puede afirmar que la mayoría de los servidores públicos de esta Entidad presentan un nivel de estrés regular, representado con el 67.1%.

Dimensión 1 Falta de Control frente al estrés

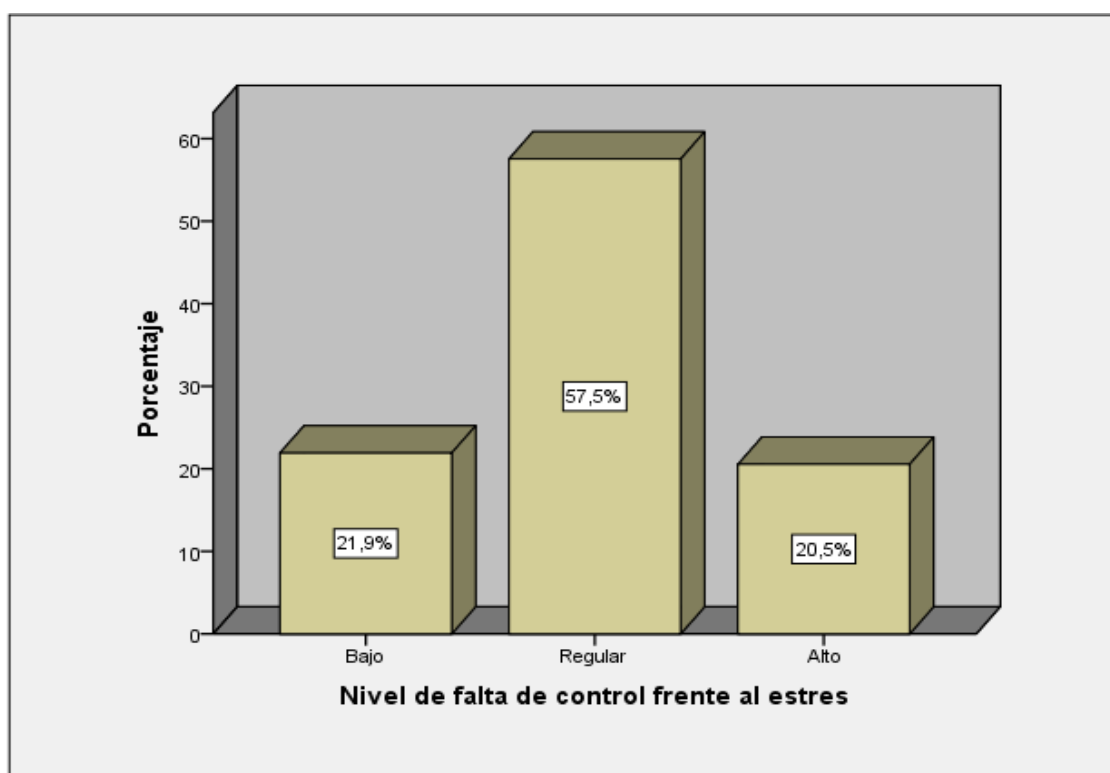
Tabla 3

Nivel de control frente al estrés en los servidores de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	21,9	21,9	21,9
Regular	42	57,5	57,5	79,5
Alto	15	20,5	20,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 2. *Distribución porcentual del nivel I de control frente al estrés en los servidores de la entidad*



Interpretación: Respecto al nivel de control frente al estrés en los servidores de la entidad en los años 2020 – 2021, luego de revisar los resultados, se aprecia que el 79.4%, representa entre el nivel bajo y regular de falta de control frente al estrés, quedando sólo un 20.5% de servidores que tiene un alto nivel de control frente al estrés.

Dimensión 2 Dominio Emocional

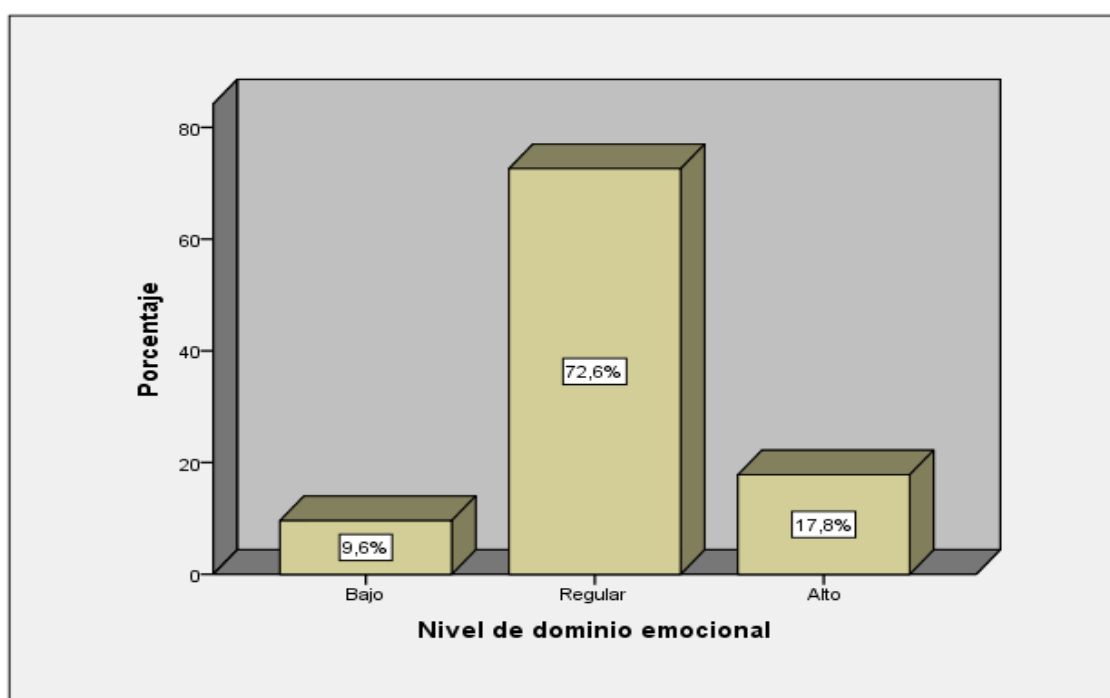
Tabla 4

Nivel de dominio emocional en los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, dominan sus emociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	9,6	9,6	9,6
Regular	53	72,6	72,6	82,2
Alto	13	17,8	17,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 3. *Distribución porcentual del Nivel de dominio emocional en los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, dominan sus emociones*



Interpretación: Respecto al nivel de dominio emocional en los servidores de la entidad en los años 2020 – 2021 se observó que sólo un 17.8% de los servidores presentó un alto grado de dominio emocional, mientras que el resto de los encuestados presentaron un 82.2%, (entre bajo y regular dominio).

Dimensión 3 Sensación de euforia

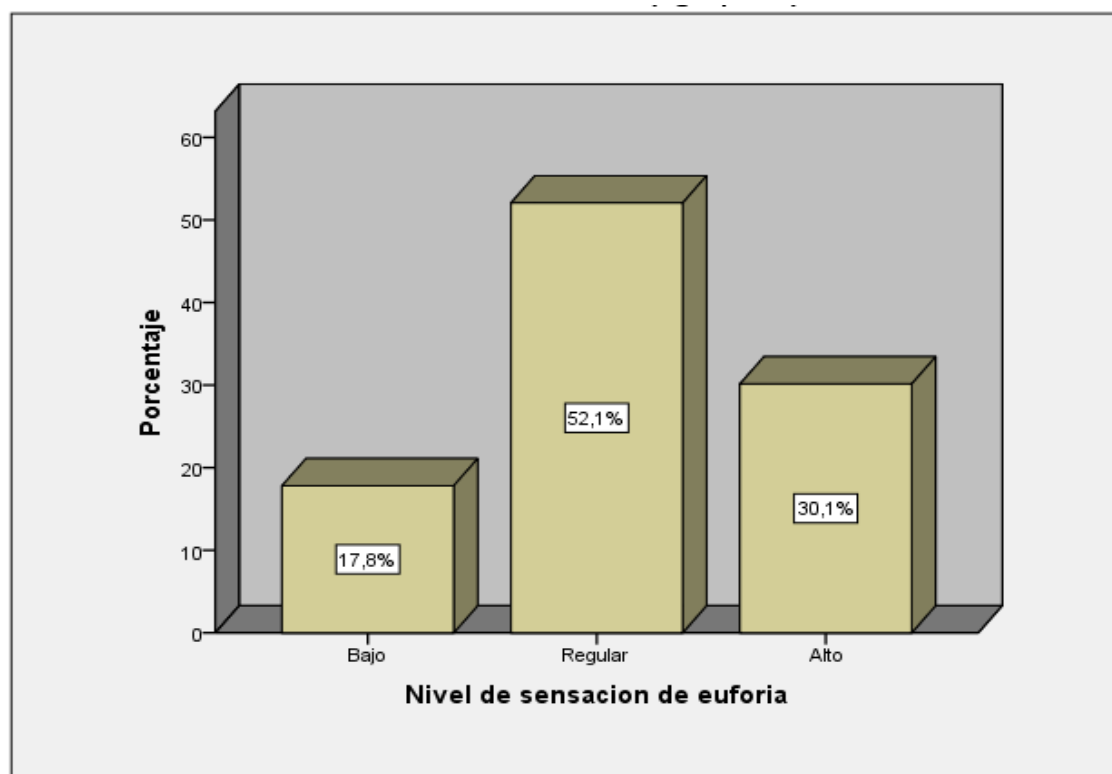
Tabla 5

Nivel de sensación de euforia en los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, dominan sus emociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	17,8	17,8	17,8
Regular	38	52,1	52,1	69,9
Alto	22	30,1	30,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 4. *Distribución porcentual del Nivel de sensación de euforia en los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas*



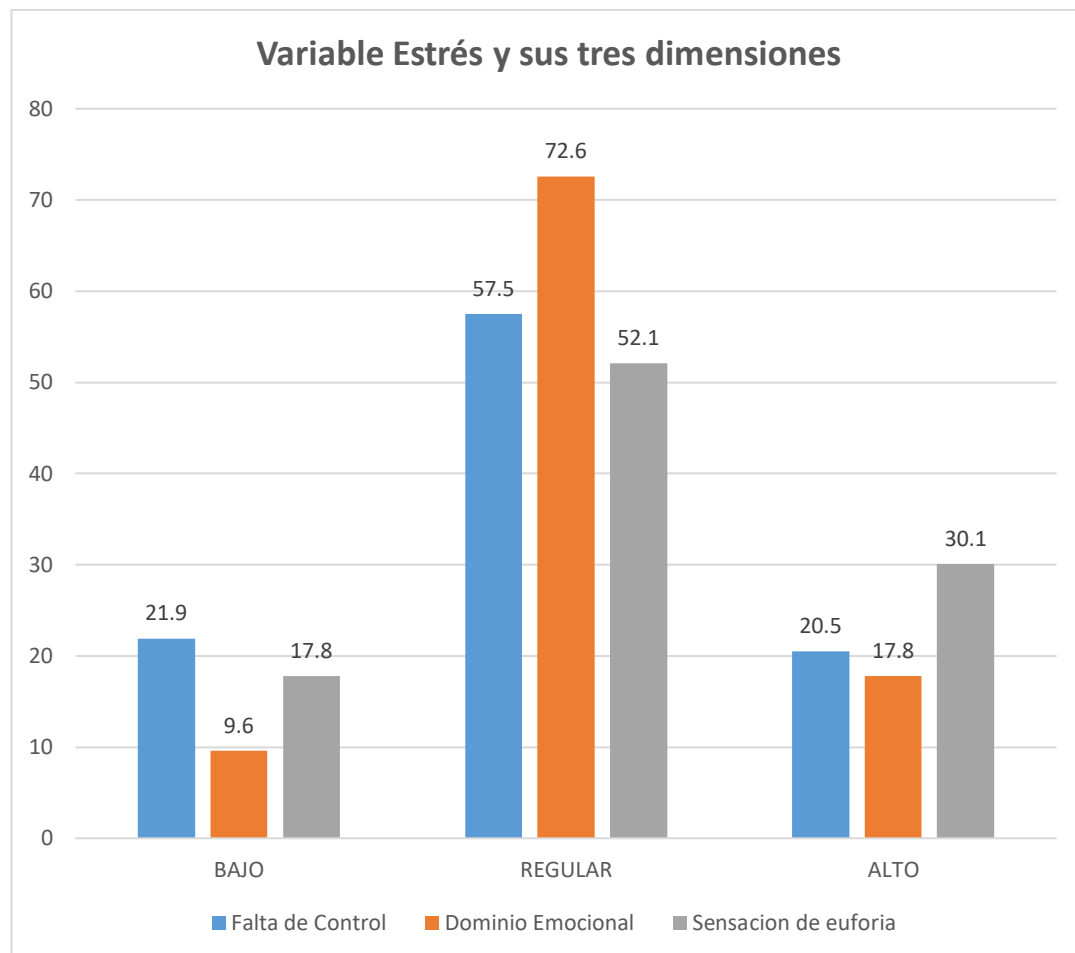
Interpretación: Respecto al nivel de sensación de euforia en los servidores del poder legislativo se observa que un 30.1% de los servidores presentó un nivel alto, por otro lado entre el nivel bajo y regular presentaron un 69.9%, lo que confirma que la sensación de bienestar sólo la sintió un tercio de los servidores.

Tabla 6

Variable Estrés y sus tres dimensiones

Dimensiones	NIVEL %		
	BAJO	REGULAR	ALTO
Falta de Control	21,9	57,5	20,5
Dominio Emocional	9,6	72,6	17,8
Sensación de euforia	17,8	52,1	30,1

Gráfico 5. *Distribución porcentual de la variable estrés y sus dimensiones*



Interpretación: La Tabla 6 demuestra claramente que los niveles del estrés, en cuanto a sus tres dimensiones, que son la falta de control, el dominio emocional y la sensación de euforia, está predominando el nivel regular de estrés en un promedio de 60.3% y el nivel alto en un promedio de 22.8%

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para distribución de los resultados de la variable estrés en los servidores del Poder Legislativo.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		ESTRÉS
N		73
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53,7123
	Desviación estándar	6,32341
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,060
	Positivo	,055
	Negativo	-,060
Estadístico de prueba		,060
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

H0: Los datos analizados de la variable estrés en los servidores del poder legislativo siguen una distribución Normal

H1: Los datos analizados de la variable estrés en los servidores del poder legislativo NO siguen una distribución Normal

En la Tabla 7 comprobamos el nivel de significación, si es mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula concluyendo que: Los datos analizados de a variable estrés en los servidores del Poder Legislativo siguen una distribución Normal.

Variable 2: Desempeño

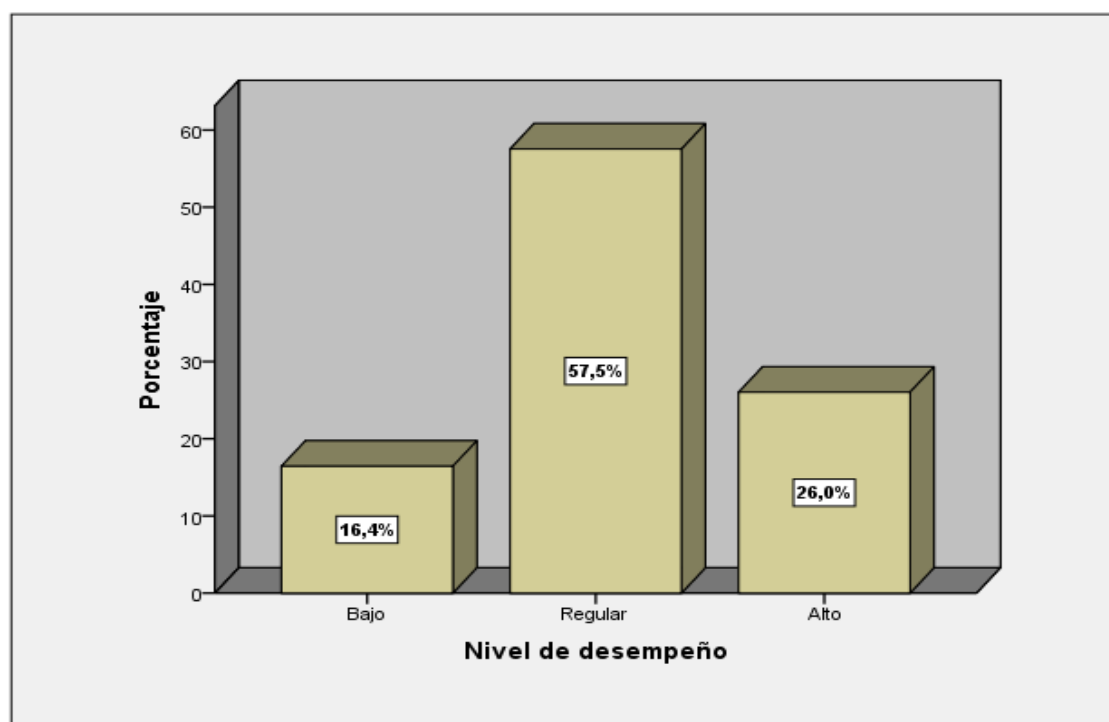
Tabla 8

Nivel de desempeño de los servidores del Poder Legislativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	16,4	16,4	16,4
Regular	42	57,5	57,5	74,0
Alto	19	26,0	26,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 6.. *Distribución porcentual de los puntajes de calificación desempeño de los servidores del Poder Legislativo*



Interpretación: Como se observa en la Tabla 8 y Gráfico 6; después del procesamiento de datos de la variable desempeño en los servidores del poder legislativo en se puede afirmar que sólo el 26% de los encuestados afirman que presenta un nivel alto y el 74% de los encuestados, presentaron un nivel entre bajo y regular del desempeño.

Dimensión 1 Desempeño Laboral

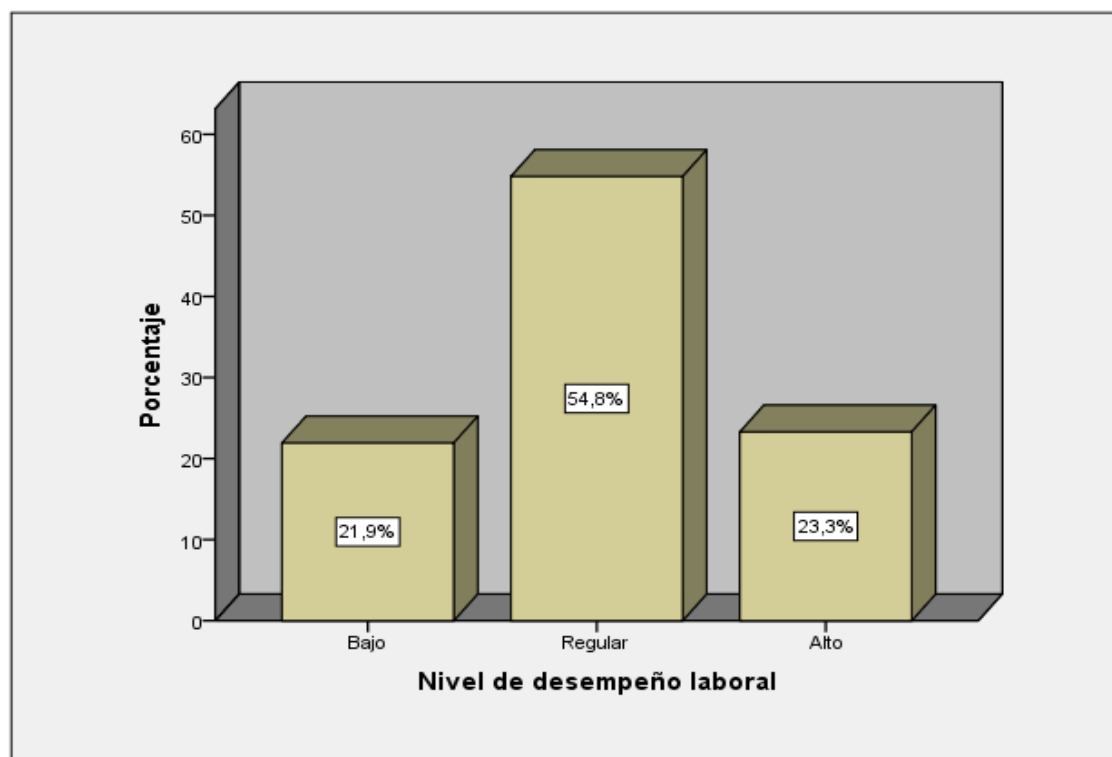
Tabla 9

Nivel de desempeño laboral en los servidores de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	21,9	21,9	21,9
Regular	40	54,8	54,8	76,7
Alto	17	23,3	23,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 7. *Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral en los servidores de la entidad*



Interpretación: Como se observa en la Tabla 9 y Gráfico 7, referente al nivel de desempeño laboral de los servidores del poder legislativo se puede afirmar que sólo el 23.3% de los servidores presenta un nivel alto, el resto de los servidores en un 76.7% están considerandos con un desempeño bajo y regular.

Dimensión 2 Grado de eficiencia

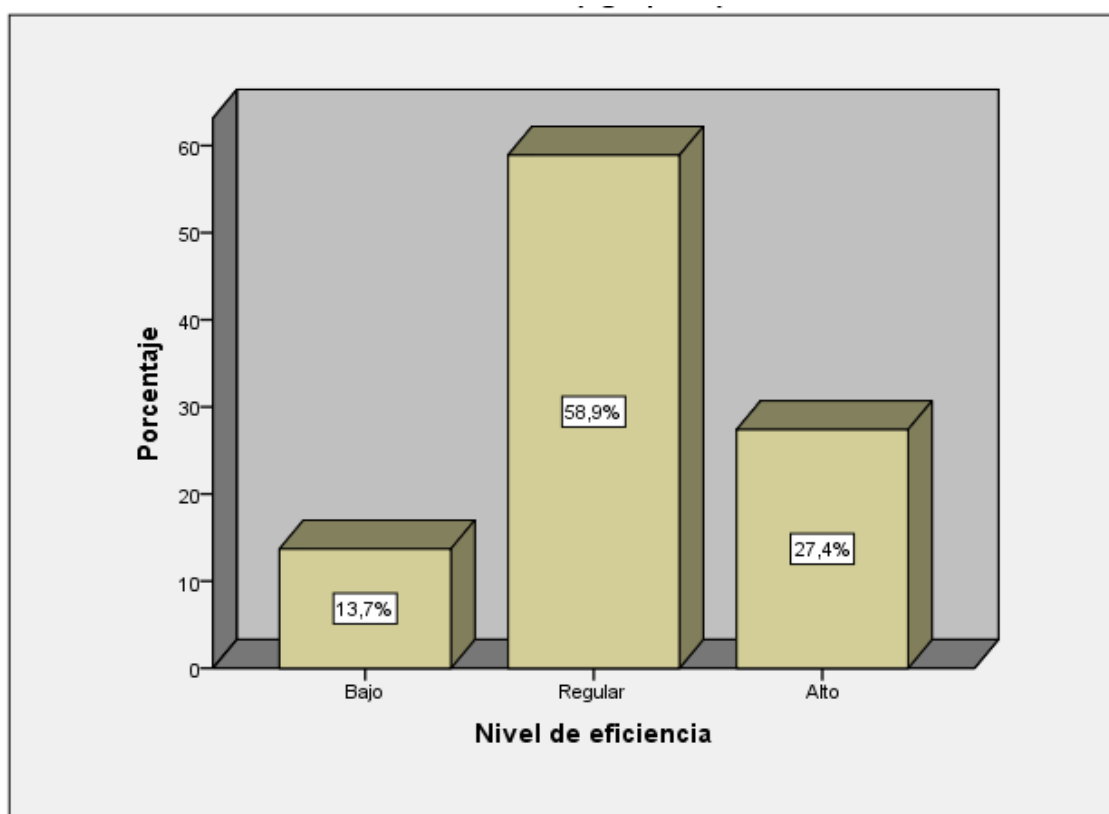
Tabla 10

Nivel de eficiencia de los trabajadores de la entidad pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	10	13,7	13,7	13,7
Regular	43	58,9	58,9	72,6
Alto	20	27,4	27,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 8. *Distribucion porcentual del nivel de eficiencia en los trabajadores*



Interpretación: Como se observa en la Tabla 10 y Gráfico 8, referente al nivel de eficiencia de los servidores del Poder Legislativo, se puede afirmar que tan sólo el 27.4% de los servidores presenta un nivel alto de eficiencia, y el resto de los servidores presentaron un nivel bajo y regular de eficiencia, lo que representó un 72.6%. Lo que significa que menos de un tercio de los servidores tuvo un alta eficiencia.

Dimensión 3 Nivel de Eficacia

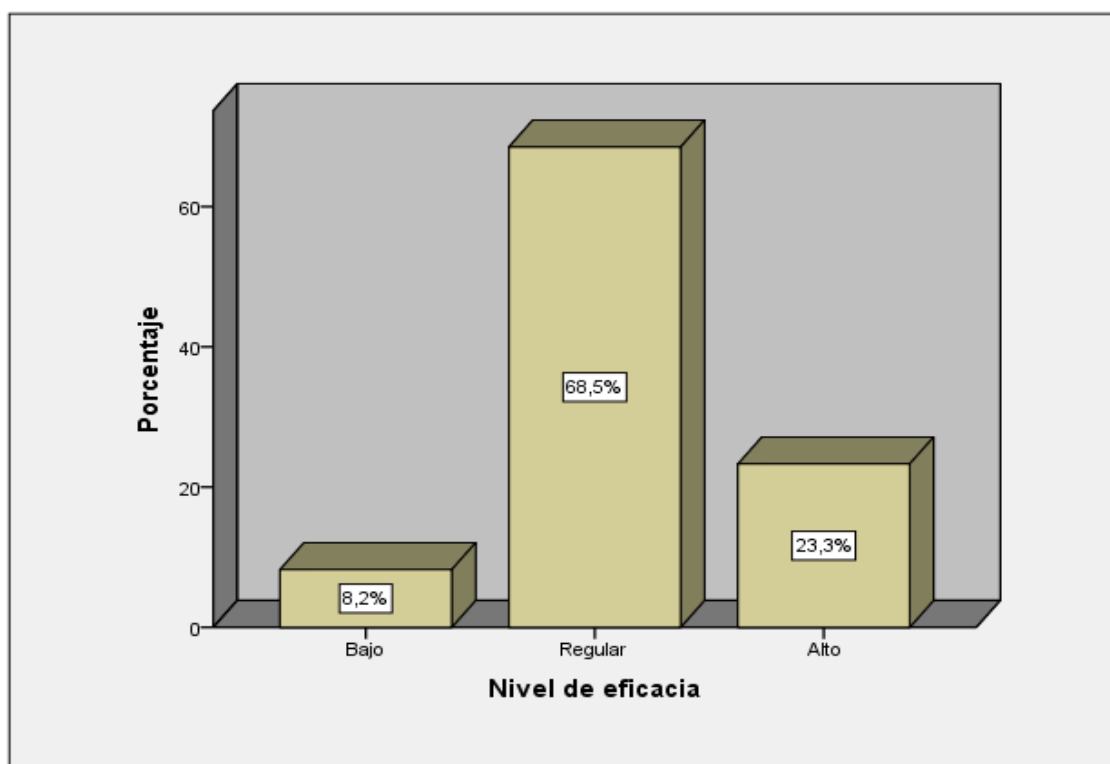
Tabla 11

Nivel de eficacia en los servidores de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	8,2	8,2	8,2
Regular	50	68,5	68,5	76,7
Alto	17	23,3	23,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir estrés en servidores del poder legislativo. (Ver Anexo 2)

Gráfico 9. *Distribución porcentual del nivel de eficacia en los servidores*



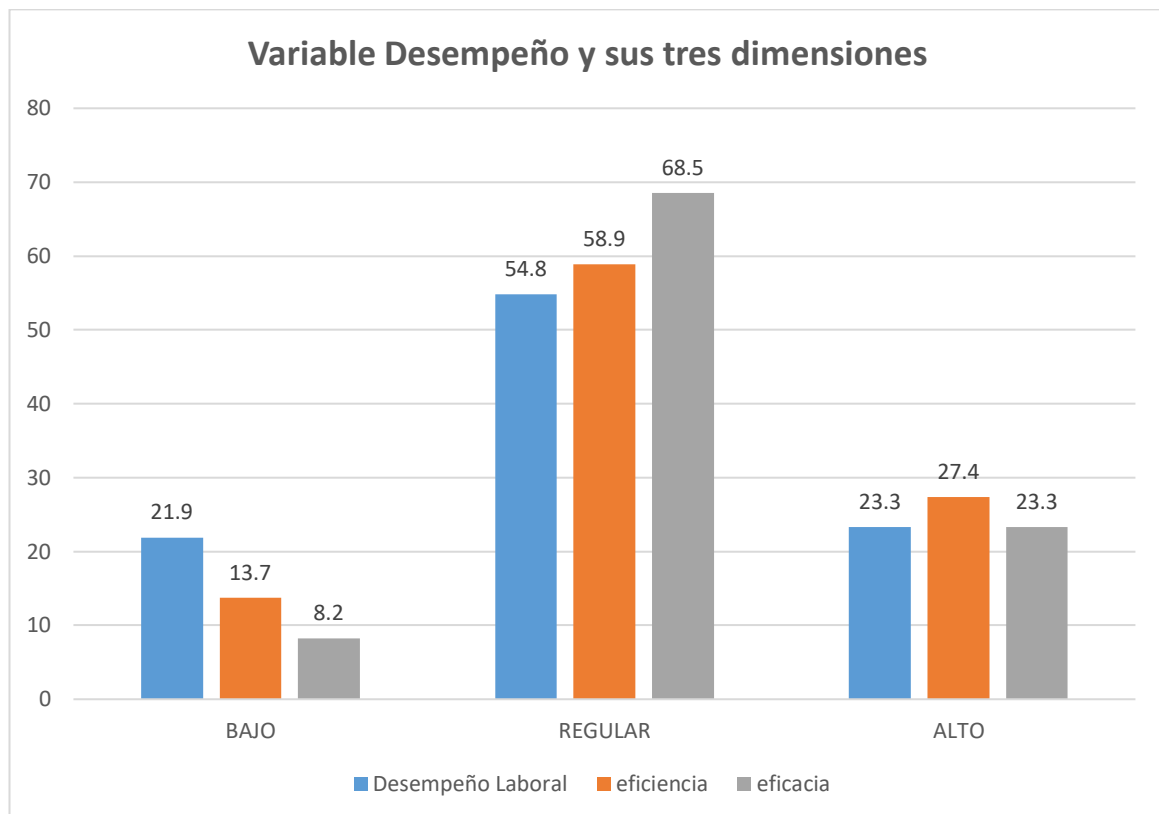
Interpretación: Como podemos apreciar en la Tabla 11 y Gráfico 9, referente al nivel de eficacia de los servidores del Poder Legislativo, se puede afirmar que tan sólo el 23.3% de los servidores presenta un nivel alto de eficacia y el resto de los servidores, vale decir el 76.7% presentaron un nivel bajo y regular de eficiencia. Lo que demuestra que más de dos tercios de los servidores no tuvieron un nivel bueno durante los años 2020-2021 (años de pandemia).

Tabla 12

Variable Desempeño y sus tres dimensiones

DIMENSIONES	NIVEL %		
	BAJO	REGULAR	ALTO
Desempeño Laboral	21,9	54,8	23,3
Eficiencia	13,7	58,9	27,4
Eficacia	8,2	68,5	23,3

Gráfico 10. *Distribución porcentual de la variable desempeño y sus dimensiones*



Interpretación: Como podemos apreciar en la Tabla 12 y Gráfico 10, demostró ciertamente que los niveles del desempeño, en cuanto a sus tres dimensiones, que fueron desempeño laboral, eficacia y eficiencia, está predominando el nivel regular de desempeño en un promedio de 60.7%. Así también tenemos el promedio de 14.6% de nivel bajo de desempeño y el promedio del nivel alto en un promedio de 24.7%

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para distribución de los resultados de la variable desempeño en los servidores del Poder Legislativo.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		ESTRES
N		73
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53,7123
	Desviación estándar	6,32341
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,060
	Positivo	,055
	Negativo	-,060
Estadístico de prueba		,060
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

H0: Los datos analizados de la variable desempeño en los servidores del poder legislativo siguen una distribución Normal

H1: Los datos analizados de la variable desempeño en los servidores del poder legislativo NO siguen una distribución Normal

En la Tabla 13, comprobamos el nivel de significación, si es mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula concluyendo que: Los datos analizados de la variable desempeño en los servidores del Poder Legislativo siguen una distribución Normal.

4.2. Prueba de Hipótesis

Coeficiente de correlación de Spearman

Hipótesis general

Ha: El estrés se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del poder legislativo en los años 2020-2021

Ho: El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del poder legislativo en los años 2020-2021

Tabla 14

Correlación de Spearman para Estrés vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

Correlaciones					
			Estrés	Desempeño	
Rho	de Estrés	Coeficiente de correlación	de	1,000	,383**
Spearman		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		73	73
	Desempeño	Coeficiente de correlación	de	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 14 el resultado de 0.383 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: estrés se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

Coeficiente de correlación de Spearman

Hipótesis específica 1

Ha: El nivel de falta de control frente al estrés se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Ho: El nivel de falta de control frente al estrés no se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Tabla 15

Correlación de Spearman para la dimensión falta de control vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

Correlaciones					
				Falta de control	Desempeño
Rho de Spearman	Falta de control	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,349**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		73	73
	Desempeño	Coeficiente de correlación	de	-,349**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		73	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 15 el resultado de -0.349 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: la falta de control del estrés se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021.

Coeficiente de correlación de Spearman

Hipótesis específica 2

Ha: El nivel de dominio emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Ho: El nivel de dominio emocional no se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Tabla 16

Correlación de Spearman para la dimensión dominio emocional vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

Correlaciones			
		Dominio emocional	Desempeño
Rho de Spearman	Dominio emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	73
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,522**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 16 el resultado de 0.522 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: el dominio emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

Coeficiente de correlación de Spearman

Hipótesis específica 3

Ha: El nivel de sensación de euforia se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Ho: El nivel de sensación de euforia no se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Tabla 17

Correlación de Spearman para la dimensión sensación de euforia vs Desempeño de los servidores del Poder Legislativo

Correlaciones				
		Sensación de euforia		Desempeño
Rho de Spearman	Sensación de euforia	Coeficiente de correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		,622**
		N		73
	Desempeño	Coeficiente de correlación	de	,622**
		Sig. (bilateral)		1,000
		N		73

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 17 el resultado de 0.622 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: la sensación de euforia se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Debemos recordar que el presente estudio titulado “Estrés y Desempeño en los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021”, teniendo como objetivo principal o general, determinar la relación del estrés y el desempeño de los colaboradores del Poder Legislativo en los años 2020 – 2021. Así también recordemos que se incluyeron cuatro objetivos específicos, el primero fue determinar el nivel de estrés de los servidores de la entidad, el segundo objetivo específico fue conocer el nivel de control frente al estrés, el tercer objetivo específico fue identificar el nivel que los servidores de la entidad dominan situaciones complicadas, (dominan sus emociones), y; el cuarto objetivo específico, fue conocer el nivel de sensación de felicidad o bienestar de los servidores de la entidad legislativa, durante los años 2020 – 2021

Resultado 1

El resultado que se ha obtenido para determinar la relación del estrés y el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020 – 2021, es relevante porque a través los resultados del cuestionario se determinó que efectivamente existe una relación positiva entre el estrés y el desempeño, además se encontró el nivel de correlación moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica; por tanto podemos dejar constancia que se ha hallado en la presente investigación que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021. Así también, Sucso (2018); en su investigación, similar a la presente, afirmó que existe influencia del estrés en el desarrollo de actividades de colaboradores de una municipalidad. Pudiendo demostrar que existe una correlación. Ambos resultados, son muy similares, ya que en ambas se halló la existencia de la relación entre ambas variables.

Por otro lado, se tomó en consideración que en los años 2020 y 2021 el mundo entero se movió en medio de la crisis tanto económica como de salud, a raíz de la pandemia, muchas personas que laboraban para entidades privadas perdieron su trabajo, a pesar de tener muchos años de servicio; sin embargo en

las entidades públicas, como en el primer poder del Estado, se mantuvo al personal en sus puestos y eso definitivamente influyó en cierto modo en la seguridad económica; es por ello que, en los hallazgos existe una relación moderada entre el estrés y el desempeño. Un resultado contrario al presente fue el de Servan y Verástegui (2019), quienes realizaron un estudio no experimental, llegando a la conclusión que en una universidad el estrés no influyó en el desarrollo de las actividades del personal administrativo. Desde la perspectiva de la investigadora se consideró que estos resultados son contrarios, debido a que en la entidad parlamentaria, dentro del Departamento de Servicios Generales, más de un tercio de los servidores son mayores de 50 años, esa es la razón de la existencia de la relación entre el estrés y desempeño, a pesar de contar con un sueldo, la situación vivida en los años 2020 y 2021 a raíz de la pandemia, fue estresante para las personas mayores.

Resultado 2

El resultado que se ha obtenido en relación al nivel del estrés de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020 – 2021, es el siguiente, se encontró que un 21.9% de los servidores tiene un nivel alto de estrés; un 67.1% tuvo un nivel regular de estrés y el 11.0% tuvo un bajo nivel de estrés. Se aclara que entre el nivel regular y alto representan el 89% de los servidores, dicho resultado obtenido es un resultado similar al obtenido por Custodio (2021), en su estudio, orientado a analizar la conexión entre el estrés y la labor de los trabajadores públicos una Corte de Sullana del Poder Judicial, en tiempos pandémicos, donde el resultado resaltante fue que el nivel del estrés fue de 68.1% entre alto y medio. Determinando que existe una relación entre las dos variables, la misma que se agudizó por la pandemia de COVID-19.

Respecto al resultado obtenido, es una realidad que la mayoría de servidores dentro de la Entidad de estudio y también en otras entidades públicas, inevitablemente hemos sentido estrés, con el presente estudio queda demostrado que el Poder Legislativo no ha sido ajeno al incremento de estrés, sobre todo al iniciarse la pandemia en el año 2020, no ha existido persona que se haya salvado de sentir incertidumbre e impotencia frente a la crisis sanitaria, situación que generó el aumento en nuestros niveles de estrés.

Resultado 3

El resultado que se ha obtenido en relación nivel de control frente al estrés de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020 – 2021, es el siguiente, se encontró que un 21.9% tiene un bajo control, en tanto un 57.5% tiene un regular control y sólo un 20.5% tiene un alto control frente al estrés. Una vez más se apreció que el 79.5% de los servidores de la Entidad en estudio, tienen un nivel entre bajo y regular.

Un resultado similar parcialmente fue hallado por López (2015), en su estudio para conocer si el estrés se conecta con el trabajo de los colaboradores de un Hospital, luego de investigar se llegó a concluir que a pesar de encontrar niveles altos de estrés, los niveles de desempeño laboral también fueron altos. Así mismo, recomienda que los funcionarios del talento humano ejecuten un plan a fin de afrontar el estrés y otros factores psicosociales que pudieran enfrentar.

Considero que, la recomendación de este último autor señalado, debería tomarse en cuenta, todas las organizaciones, grandes, medianas o pequeñas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, deben analizar la ejecución de un plan con el objetivo de disminuir el estrés de sus servidores a fin de evitar algunas consecuencias del estrés dentro del ámbito laboral, que pueden ser tanto físicas como psicológicas.

Resultado 4

El resultado obtenido para conocer el nivel que los servidores del Poder Legislativo dominaron situaciones complicadas, dominaron sus emociones en los años 2020 – 2021, demostrado en las estadísticas es que sólo un 17.8% de los trabajadores presentaron alto grado de dominio de situaciones complicadas, frente a un 72.6% de regular dominio emocional y un 9.6% presentó bajo dominio emocional. Se afirmó que la mayoría de los encuestados, servidores del Poder Legislativo, tienen un bajo y regular dominio de situaciones complicadas, por ende la mayoría no dominaron sus emociones. Similar al resultado obtenido por Torres et al. (2020), en cuya investigación encontró la influencia del estrés en la labor ocupacional de los colaboradores de un Almacén en Bogotá, Colombia, donde halló que el nivel

de estrés con rango alto es del 40%, el nivel de estrés con rango muy alto es del 33% y el nivel de estrés con rango medio es del 27%.

Este resultado es muy relevante en esta investigación, ya que el manejo del estrés mucho depende del dominio de las emociones, está directamente relacionado. Debido a la falta de dominio de las situaciones complicadas que hacen que los servidores pierdan el control y se rindan ante el estrés, terminando muchas veces con dolencias e incluso algunas enfermedades como la diabetes emotiva, el estrés emotivo, el herpes emotivo, la gastritis emotiva, en fin, un sinnúmero de dolencias o padecimientos que podría causar el tan temido estrés.

Considero que, todo servidor de entidades públicas o privadas, debe aprender a controlar sus emociones, situaciones complicadas, sus impulsos, su carácter, a fin de evitar problemas, discusiones o pleitos, para lo cual es necesario también capacitarse en habilidades blandas.

El control emocional es indispensable para trabajar con tranquilidad, es innegable afirmar que el trabajo bajo presión pone relativamente tensos a los servidores, pero definitivamente la emergencia de la crisis sanitaria incrementó la tensión y con ello la falta de control frente al estrés.

Resultado 5

El resultado obtenido para conocer el nivel de sensación de felicidad o bienestar de los servidores de la entidad legislativa, durante los años 2020 – 2021, de acuerdo a la data estadística analizada, se afirma que respecto al nivel de sensación de euforia, sentimiento de felicidad o bienestar de los servidores se observó que sólo un 30.1% manifiesta alta sensación de euforia, tal es así que el 69.9% tiene un grado regular y bajo de sensación de euforia. Es por ello que se afirmó que estos resultados equivalentes a que poco más de un tercio de los servidores parlamentarios presentaron un nivel alto de bienestar en los años 2020-2021, lo cual demostró que el estrés ha influido moderadamente, en los niveles de desempeño, éste ha estado influenciado por el bajo y regular grado del sentimiento de bienestar o felicidad (euforia).

En un resultado similar, Zúñiga (2019), en su estudio referido al estrés y la influencia en el desenvolvimiento de los servidores, demostró una visión general

del problema que últimamente está asechando a las entidades tanto públicas como privadas, que el estrés generó baja en el desempeño o baja productividad en los centros laborales e incluso enfermedades que merman la salud física y psicológica, afectado la vida familiar y laboral de la clase trabajadora.

Definitivamente, el estrés disminuyó la salud tanto física como psicológica, científicamente demostrado; por ejemplo para los médicos, el estrés es una enfermedad que puede acarrear muchas enfermedades y para los especialistas en la salud mental, psicólogos y psiquiatras el estrés puede incluso traer consigo consecuencias fatales para personas catalogadas como pacientes con estrés crónico.

Es por ello que siendo los recursos humanos la parte más importante de toda entidad, debe darle especial atención a la parte psicológica de todo servidor, especialmente si es un servidor que tiene trato directo con el público o cuya función es atender al ciudadano. Dichos servidores deben dominar tanto las habilidades duras (conocimientos y habilidades) como las habilidades blandas (destrezas relacionadas a la inteligencia emocional).

El resultado que se ha obtenido luego del análisis de las estadísticas fruto de la aplicación del instrumento, para definir el desempeño, en sus tres dimensiones, tales como el desempeño laboral, el grado de eficiencia y eficacia de los trabajadores del Poder Legislativo en los años 2020 – 2021, a cuyo respecto se hallaron los siguientes resultados, respecto al grado de desempeño laboral de los colaboradores se encontró que un 72.1% presentó un nivel alto de desempeño, mientras que el 24% alcanzó un nivel regular y un 3.9% un nivel bajo de desempeño. Así también en cuanto al grado de eficiencia de los servidores del poder legislativo, se halló que el 79.5% tuvo un nivel alto, el 16.7% nivel regular y el 3.9 presentó un nivel bajo. Resaltando que el resultados del análisis de las tres dimensiones en forma conjunta arrojaron nivel muy parecidos a los resultados de las dimensiones en forma independiente. Vale decir que los niveles de desempeño laboral, niveles de eficiencia y niveles de eficacia que predominan en los servidores del Poder Legislativo son altos.

Los estudios previos consultados no siempre han coincidido con los hallazgos en esta investigación, debido a que son realidades distintas, ya que existen diversas entidades públicas pero un solo Poder Legislativo. Definitivamente los datos obtenidos coadyuvan al logro de los objetivos.

Considero que las diferencias con los resultados obtenidos de los antecedentes es porque han sido o en una empresa privada o antes del año 2018; las similitudes con los resultados obtenidos de los antecedentes es porque han sido después del año 2018 o durante las épocas pandémicas (tiempos de la pandemia COVID-19).

Una de las limitaciones técnicas del presente estudio, fue recoger la muestra en la entidad, debido a que no se encontró a muchos trabajadores dispuestos a colaborar, ya que se realizó justo en pleno problema de la tesis presidencial, lo cual significó una limitación y demora en la obtención de los resultados; sin embargo pese a todo se pudo concretar el objetivo.

Ciertamente, los resultados de la presente investigación se pueden extrapolar en otros casos similares de estudio, ya que es muy recurrente e importante el estudio del estrés y el desempeño tanto en servidores públicos como en servidores de entidades privadas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que efectivamente existe una relación entre el estrés y el desempeño, además se encontró un nivel de correlación moderada. Se encontró estadísticamente que un 21.9% de servidores presentaron nivel alto de estrés, el 67.1 % presentó un nivel regular y el 11% presentó un nivel bajo de estrés. Concluyendo que se ha hallado en la presente investigación, que el estrés se relacionó significativamente con el desempeño laboral de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021. Se resaltó que la presencia del estrés está centrada mayormente en el nivel regular y alto, juntos resultan en un porcentaje de 89%; lo que definitivamente ha influido en el nivel del desempeño.

Segunda: Se concluyó que la falta de control del estrés se relacionó significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021. El 21.9% de los servidores encuestados tiene un bajo control del estrés, luego un 57.5% tiene un regular control y finalmente, sólo un 20.5% tiene un alto nivel de control del estrés, lo cual quiere decir que el 79.5% tienen entre regular y bajo control del estrés, situación que en definitiva influyó en el nivel del desempeño presentado en los servidores de la Entidad.

Tercera: Se concluyó que el dominio emocional se relacionó significativamente con el desempeño de los servidores del Poder Legislativo en los años 2020-2021. Se encontró que sólo un 17.8% de los servidores presentó un alto nivel de dominio emocional, el 72.6% presentó un regular nivel y un 9.6% presentó un bajo nivel de dominio emocional. Por lo que se concluye que el dominio emocional de los servidores, entre regular y bajo fue de 82.2%.

Cuarta: Se concluyó que la sensación de euforia se relaciona significativamente con el desempeño de los servidores del poder legislativo en los años 2020-2021, teniendo como resultado que un 30.1% de los servidores presentó un nivel alto de sensación de euforia (sensación de felicidad o bienestar), un 52.1% presentó un nivel regular y un 17.8% presentó un nivel bajo. Por ende se definió que el 69.9% está considerado dentro del grupo de servidores que presentaron nivel regular y bajo de sensación de bienestar.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Mesa Directiva del Parlamento, respetar los derechos laborales de la carrera administrativa de los servidores parlamentarios, ya que la desigualdad de condiciones de trabajo o de salario puede generar estrés en los servidores, manifestado en el desdén y en el desinterés por ejercer la labor encomendada.

Segunda: Se recomienda a la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos implementar un plan a fin de disminuir y/o eliminar el estrés, el mismo que durante la pandemia se ha incrementado.

Tercera: Se propone a la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, ahora que los tiempos están volviendo a su cauce y la mayoría del personal está trabajando de manera presencial, implementar dentro del Plan de Capacitación Anual, cursos de habilidades blandas, tales como manejo del estrés, inteligencia emocional, resolución de conflictos, comunicación y escucha activa, liderazgo, etc.; de esta forma se mejorará el compromiso del talento humano con la Entidad.

Cuarta: Se sugiere a la Jefatura del Departamento de Servicios Generales, mejorar la comunicación con el personal de las áreas a su cargo, así como fomentar la promoción del personal que debe ser promovido y no cuenta con el respaldo equitativo de las jefaturas de las áreas o grupos funcionales existentes dentro del Departamento. Debiendo considerar que el personal bien reconocido en su trabajo mejorará su desempeño laboral y trabajará más contento creando un clima laboral positivo.

Quinta: Se recomienda a la Jefatura del Área de Ingeniería y Mantenimiento, motivar al personal auxiliar y técnico de los talleres de Mantenimiento, con reconocimientos verbales o escritos, tomar en cuenta que el capital humano es la pieza más importante de toda organización; por ello la motivación es un factor valioso para impulsar a los colaboradores a que juntos, directivos y trabajadores logran alcanzar los objetivos trazados, en los plazos establecidos, por la Entidad.

REFERENCIAS

- Acosta, Adriana; Jiménez, Luz; Pulido, E.; Redondo, M. (2019) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*. Volumen 17(01), 24-33.
- Altindag, O. (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(2), 43–49.
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Primera Edición.
- Barradas, M., Rodríguez, J. & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. *Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. Volumen 10(28). 02-21. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Ceberio M. R. & Watzlawick P. (1998) *La construcción del universo*. Herder
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.
- Condezo Meléndez, Y. (2022). *Estrés Laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el cercado de Lima, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Cuello, R., Cienfuegos, R., y Aquilar J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*. Volumen 7(1), 114-115.

- Custodio Hernández, L. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en la Corte Superior de Justicia de Sullana en tiempos de pandemia*. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Grall Hill. Quinta Edición.
- Delgado-Espinoza, S., Calvanapón-Alva, F., y Cárdenas- Rodríguez, K. (2020). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Revista Eugenio Espejo. Volumen 14 (2), 1-8
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T. et al. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med* 24, 2
- Diario Oficial El Peruano (2020). *Decreto Supremo N° 046-2020-PCM*.
- Douven, I. *A Bayesian perspective on Likert scales and central tendency*. *Psychonomic Bulletin & Review*. (2018) 25, 1203–1211.
- Escudero, M. (2022). *Psicología Clínica, Psicoterapia, Psiquiatría y Coaching*. Centro Manuel Escudero.
- Espinoza, E. (2019). *Variables and their operationalization in educational research. Second part. Conrado*. Volumen 15(69) Cienfuegos oct.-dic. 2019 Edición publicada 02-Sep-2019.
- Frazier, P. Gabriel, A., Merians, A. y Lust, K. (2019) Understanding stress as an impediment to academic performance, *Journal of American College Health*, 67:6, 562-570
- Guerra Mónica P. y Borja J. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de las oficinas del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Pichincha, en el año 2016. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.
- Jašková, D. y Havierníková K. (2020). The Human Resources as an Important Factor of Regional Development. *International Journal of Business and Society*, 21(3), 1464-1478.

- Hernández, S. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Publicación Semestral. Volumen 9 (1), 51-53.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018) *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias en Metodología de la investigación*. Sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp.2-21.
- López, D. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones*. Universidad Internacional TEK, Quito, Ecuador.
- López, P. (2014) Población, Muestra y Muestreo, Revista Punto Cero. Volumen 09(08). Cochabamba, Bolivia.
- López, Z. (2014). *Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral* Un estudio mixto de exploración en secuencia de fases. Universidad Metropolitana.
- Lovibond, P y Lovibond, S.(1995). *The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck. Depression and Anxiety Inventories*. Behaviour Research and Therapy, Volumen 33 (1995). 335-343.
- LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH en las organizaciones. Título del artículo: "Teoría clásica de Taylor (2016)
- Mamani A. y Cáceres J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.
- Matas A. (2018). Likert-Type Scale Format Design: State of. Art Revista Electrónica de Investigación Educativa. REDIE. Volumen 20 (1)
- Mayo, G. (1880-1949). Teoría de las Relaciones Humanas.
- Mejia, Ch. et al. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica* Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina en el Trabajo. Volumen 28 (3): 204-211.
- Mendoza. A. y Ramírez, J. (2020) Aprendiendo metodología de la investigación, Editorial Grupo Compás. Primera edición. Guayaquil Ecuador, 67 pag

- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M. y Idoiaga, N. (2020, marzo). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Caderos Saúde Pública* 2020. 36(4). Edición 00054020.
- Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M. (2014) *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara*. Espacios Públicos. Volumen 17(39), 159-188 Universidad Autónoma del Estado.
- Portal Político del Ciudadano INEP, A.C, (2022). BENNIS WARREN G. (1925-2014) Norteamericano. *Diccionario de Política y Administración Pública*.
- Ramírez, E. y Jamanca, R. (2020). *Estrés y percepción de la capacidad de trabajar en docentes de una universidad pública*. *DELECTUS - Revista científica*. Volumen 3(2), 79-89.
- Rodríguez-Marulanda, K. y Lechuga-Cardozo, P. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Volumen 87 (79-101)
- Rojas, M., James, L. y Valencia, M. (2018) *Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks*. *Revista Espacios* ISSN 07981015. Volumen 39 (06) 01-15.
- Rostagno, H. (2005) *El ABC del estrés laboral*. Emporio ediciones. 09-01. Argentina.
- Salovey P. (2022). Yale Center for Emotional Intelligence. *Emotions Matters*.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Servan, A. y Verástegui L, (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. *Revista Científica UNTRM*. Volumen 3 (3), 1-5.
- Sucso, B. (2018) *Estrés y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Tambopata -2018*. Universidad César Vallejo.

- Szabo, S., Yoshida M. Filakovszky y J, Juhasz G.(2017) *"Stress" is 80 Years Old: From Hans Selye Original Paper in 1936 to Recent Advances in GI Ulceration*. Curr Pharm Des. Volumen 23(27):4029-4041.
- Torres, A., Colorado, Valencia, F. y Gaviria, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el Departamento de Caquetá”, Colombia. Universidad ECCI.
- Velásquez, E. (2020). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Volumen 6 (1): 2-26.
- UMIVALE, SUMA (2018) *Estrés, hábitos de vida saludables*. Barcelona. Mutua colaboradora con la seguridad Social N° 15.
- Wu, G.; Hu, Z. & Zheng, J. 2019. *Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling*. Int. J. Environ. Res. Public Health. Edition 16, Page 2394.
- Zúñiga, E. (2019). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Gestión en el tercer milenio*. Volumen 22 (44), 115-120.

ANEXO 1 Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés	Según Selye (1956) señaló que el estrés puede clasificarse en Diestrés, que viene a ser la experiencia en las que se percibe una falta de control y dominio y que a menudo son prolongadas, irritantes, peligrosas, física y mentalmente agotadoras, considerándose un estrés perturbador o perjudicial. Y el Eustrés, considerado como experiencias que son de duración limitada y que una persona puede manejar para producir resultados positivos o constructivos dejando una sensación de euforia y realización	Hace referencia al nivel de control y dominio emocional de experiencias que resultan irritantes, mentalmente agotadoras. También hace mención al manejo de experiencias que son de duración limitada.	Falta de Control	Nivel de Control emocional	Bajo <= 46,00	Ordinal
				Grado de Ansiedad		
				Grado de Depresión		
			Dominio Emocional	Nivel de Inteligencia emocional	Medio 47,00 - 58,00	Ordinal
				Nivel de Empatía		
				Nivel de Manejo de Conflictos		
			Sensación de Euforia	Grado de Sensación de Felicidad o Bienestar	Alto 59,00+	Ordinal
				Grado de Sentimiento de Realización		

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño	Según Chiavenato (2001), nos dice que el desempeño laboral es básicamente el desenvolvimiento del trabajador en su horario de trabajo, siempre que demuestre eficiencia en su labor y cumpla las funciones que se le asigne dentro de la organización.	En esta variable se hace referencia al desenvolvimiento del trabajador en su centro laboral, hace indicación al cumplimiento de las normas y funciones asignadas.	Desempeño laboral	Nivel de Puntualidad	Bajo <= 51,00	Ordinal
				Grado de culminación de labor diaria		
				Grado de cumplimiento de metas		
			Eficiencia	Nivel de Desempeño	Medio 52,00 - 67,00	Ordinal
				El grado de Cumplimiento de funciones		
				El nivel de Resolución de problemas		
Eficacia	Nivel de logro de resultados	Alto: 68,00+	Ordinal			
	Nivel de optimización de recursos					

Elaboración propia. 2022

ANEXO 2 Instrumento de Recolección de Datos
CUESTIONARIO

Estimado (a) participante:

El objeto del presente cuestionario es recabar información acerca del Estrés y el Desempeño de los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021. Dicha indagación es anónima, confidencial, voluntaria y será usada exclusivamente para fines académicos. Apreciaré la sinceridad con la que responda.

Sección 1 – Datos

1. Edad _____
2. Sexo _____
3. ¿En qué área de la Entidad labora? _____
4. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en la Entidad? _____
5. ¿Qué tipo de modalidad de contrato tiene con la Entidad? _____

Sección 2 – Instrucciones

En la siguiente encuesta existen cinco alternativas de respuesta, responda según su criterio.

1. Marque con una “X” su respuesta, según su apreciación.
2. Asegúrese de marcar sólo una alternativa para cada pregunta
3. No deje ninguna pregunta sin responder
4. Si tuviera alguna duda, favor consultar con el encuestador

Marcar “X”, según tu valoración de acuerdo a la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo

Sección 3 – Estrés

1	¿Considera que durante los años 2020-2021, ha tenido absoluto control de sus emociones?	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---	---

2	¿Frente a la crisis sanitaria, se ha sentido a la defensiva, en los años 2020-2021?					
3	Se ha sentido ansioso o tenso a causa de su trabajo, en los años 2020-2021?					
4	¿Ha sentido preocupación excesiva por distintos motivos, durante los años 2020-2021?					
5	¿Piensa que ha tenido dificultad para conciliar el sueño, durante los años 2020-2021?					
6	¿Cree Usted que se ha sentido en alguna ocasión deprimido, en los años 2020-2021?					
7	¿En los años 2020-2021, ha intentado tener pensamientos positivos, aunque se haya sentido mal o molesto?					
8	¿Ha usado la crítica constructiva en lugar de la crítica destructiva, con tus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?					
9	¿Sus amigos o familia han recurrido a Usted, para contarle sus problemas por su capacidad de escucha, en los años 2020-2021?					
10	¿Considera Usted, que ha sido una persona empática con sus compañeros de trabajo considerados vulnerables, durante los años 2020-2021?					
11	¿Ha resuelto Usted con facilidad, las diferencias o conflictos que se generaron en su entorno, durante los años 2020-2021?					
12	¿Frente a las discrepancias laborales, ha tratado usted de encontrar una solución amistosa con sus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?					
13	¿Cómo considera que ha sido su nivel de felicidad en los años 2020-2021?					
14	¿Ha sentido bienestar en tu puesto laboral en los años 2020-2021?					

15	¿Considera que ha logrado sus metas profesionales trazadas durante el periodo 2020-2021?					
16	¿Considera que el estrés positivo o Eustrés te ha ayudado a enfrentar nuevos retos o desafíos, incluso hasta sentir euforia o realización, en los años 2020-2021					

Sección 4 – Desempeño

1	¿Durante los años 2020-2021, Usted ha demostrado puntualidad, en su centro laboral?	5	4	3	2	1
2	¿Cómo calificaría Usted su responsabilidad en el desempeño de su trabajo, en los años 2020-2021?					
3	¿Usted ha realizado su mayor esfuerzo para culminar su trabajo en los plazos establecidos, durante los años 2020-2021?					
4	¿Usted, ha trabajado fuera de horas de oficina, para terminar con la labor encomendada, en los años 2020-2021?					
5	¿Considera Usted, que en los años 2020-2021, ha colaborado para el cumplimiento de metas dentro de su área de trabajo?					
6	¿Considera Usted, que se ha esforzado más, cuando la situación lo ha requerido, en aras del cumplimiento de sus tareas asignadas, en los años 2020-2021?					
7	¿Ha demostrado que domina las funciones inherentes de su cargo o puesto de trabajo, en los años 2020-2021?					
8	¿Cree Usted que se ha caracterizado por su alto grado de desempeño en su puesto laboral, en los años 2020-2021?					

9	¿Considera Usted, que ha cumplido las funciones asignadas sin necesidad de supervisión, en los años 2020-2021?					
10	¿Cree Usted, que ha desarrollado su labor diaria con eficiencia dentro de su área de trabajo, en el periodo 2020-2021?					
11	¿Considera que ha buscado siempre el lado positivo a los problemas laborales, durante los años 2020-2021?					
12	¿Cree Usted, que ha tratado de buscar una solución a cada problema o conflicto que se ha presentado en su centro laboral, en los años 2021-2022?					
13	¿Considera, que ha contribuido a que el área donde labora logre los resultados deseados, durante los años 2020-2021?					
14	¿Cree Usted, que en los años 2021-2022, se han alcanzado los objetivos institucionales, en la entidad?					
15	¿Ha demostrado que domina los softwares y sistemas operativos relacionados a su puesto o cargo dentro de la entidad, en los años 2020-2021?					
16	¿Ha tratado Usted de racionalizar o economizar el uso de los recursos de la Entidad, en los años 2020-2021?					

Elaboración Propia. 2022

Este Instrumento lo podrá verificar en el siguiente link:

<https://forms.gle/4kdw4fMxCPLGZc4J7>

ANEXO 3 Validez y Confiabilidad del Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Cuestionario

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2 - DESEMPEÑO								
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL								
1	¿Durante los años 2020-2021, Usted ha demostrado puntualidad, en su centro laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo calificaría Usted su responsabilidad en el desempeño de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	¿Usted ha realizado su mayor esfuerzo para culminar su trabajo en los plazos establecidos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Usted, ha trabajado fuera de horas de oficina, para terminar con la labor encomendada, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Usted, que en los años 2020-2021, ha colaborado para el cumplimiento de metas dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Usted, que se ha esforzado más, cuando la situación lo ha requerido, en aras del cumplimiento de sus tareas asignadas, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
7	¿Ha demostrado que domina las funciones inherentes de su cargo o puesto de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Usted que se ha caracterizado por su alto grado de desempeño en su puesto laboral, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted, que ha cumplido las funciones asignadas sin necesidad de supervisión, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Usted, que ha desarrollado su labor diaria con eficiencia dentro de su área de trabajo, en el periodo 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que ha buscado siempre el lado positivo a los problemas laborales, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Usted, que ha tratado de buscar una solución a cada problema o conflicto que se ha presentado en su centro laboral, en los años 2021-2022?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICACIA								
13	¿Considera, que ha contribuido a que el área donde labora logre los resultados deseados, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Usted, que en los años 2021-2022, se han alcanzado los objetivos institucionales, en la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Ha demostrado que domina los softwares y sistemas operativos relacionados a su puesto o cargo dentro de la entidad, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: TAYRE SANCANA DIVINO.....DNI: 10582847.....

Especialidad del validador: DR. EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD..... ORCID: 10.0000-0002-6041-3096.....

...16...de...06...del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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


Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
INSTRUMENTO: Cuestionario

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1 - ESTRES								
DIMENSIÓN 1: FALTA DE CONTROL								
1	¿Considera que durante los años 2020-2021, ha tenido absoluto control de sus emociones?	✓		✓		✓		
2	¿Frente a la crisis sanitaria, se ha sentido a la defensiva, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	Se ha sentido ansioso o tenso a causa de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Ha sentido preocupación excesiva por distintos motivos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Piensa que ha tenido dificultad para conciliar el sueño, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Usted que se ha sentido en alguna ocasión deprimido, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DOMINIO EMOCIONAL								
7	¿En los años 2020-2021, ha intentado tener pensamientos positivos, aunque se haya sentido mal o molesto?	✓		✓		✓		
8	¿Ha usado la crítica constructiva en lugar de la crítica destructiva, con tus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Sus amigos o familia han recurrido a Usted, para contarle sus problemas por su capacidad de escucha, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Usted, que ha sido una persona empática con sus compañeros de trabajo considerados vulnerables, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Ha resuelto Usted con facilidad, las diferencias o conflictos que se generaron en su entorno, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Frente a las discrepancias laborales, ha tratado usted de encontrar una solución amistosa con sus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSACIÓN DE EUFORIA								
13	¿Cómo considera que ha sido su nivel de felicidad en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Ha sentido bienestar en tu puesto laboral en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que ha logrado sus metas profesionales trazadas durante el periodo 2020-2021?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que el estrés positivo o Eustrés te ha ayudado a enfrentar nuevos retos o desafíos, incluso hasta sentir euforia o realización, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



16	¿Ha tratado Usted de racionalizar o economizar el uso de los recursos de la Entidad, en los años 2020-2021?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: TAYRE SEGAMA QUILIO.....DNI: 10582847.....

Especialidad del validador: DR. EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD..... ORCID: 10.0000-0002-6041-2096

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

...18...de...06...del 2022


Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TAYPE SEGAMA, OVIDIO DNI 10582847	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 26/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TAYPE SEGAMA, OVIDIO DNI 10582847	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 11/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TAYPE SEGAMA, OVIDIO DNI 10582847	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TAYPE SEGAMA, OVIDIO DNI 10582847	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
INSTRUMENTO: Cuestionario

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1 - ESTRES								
DIMENSIÓN 1: FALTA DE CONTROL								
1	¿Considera que durante los años 2020-2021, ha tenido absoluto control de sus emociones?	✓		✓		✓		
2	¿Frente a la crisis sanitaria, se ha sentido a la defensiva, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	Se ha sentido ansioso o tenso a causa de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Ha sentido preocupación excesiva por distintos motivos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Piensa que ha tenido dificultad para conciliar el sueño, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Usted que se ha sentido en alguna ocasión deprimido, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DOMINIO EMOCIONAL								
7	¿En los años 2020-2021, ha intentado tener pensamientos positivos, aunque se haya sentido mal o molesto?	✓		✓		✓		
8	¿Ha usado la crítica constructiva en lugar de la crítica destructiva, con tus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Sus amigos o familia han recurrido a Usted, para contarle sus problemas por su capacidad de escucha, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Usted, que ha sido una persona empática con sus compañeros de trabajo considerados vulnerables, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Ha resuelto Usted con facilidad, las diferencias o conflictos que se generaron en su entorno, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Frente a las discrepancias laborales, ha tratado usted de encontrar una solución amistosa con sus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSACIÓN DE EUFORIA								
13	¿Cómo considera que ha sido su nivel de felicidad en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Ha sentido bienestar en tu puesto laboral en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que ha logrado sus metas profesionales trazadas durante el período 2020-2021?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que el estrés positivo o Eustrés te ha ayudado a enfrentar nuevos retos o desafíos, incluso hasta sentir euforia o realización, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: PARTILLA CARDEAS SHIVUEY LILIANA DNI: 43546642

Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTION PUBLICA GUBERNAMENTAL ORCID: 0000-003-4010-3517

..... 16 de 06 del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
INSTRUMENTO: Cuestionario

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2 - DESEMPEÑO								
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL								
1	¿Durante los años 2020-2021, Usted ha demostrado puntualidad, en su centro laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo calificaría Usted su responsabilidad en el desempeño de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	¿Usted ha realizado su mayor esfuerzo para culminar su trabajo en los plazos establecidos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Usted, ha trabajado fuera de horas de oficina, para terminar con la labor encomendada, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Usted, que en los años 2020-2021, ha colaborado para el cumplimiento de metas dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Usted, que se ha esforzado más, cuando la situación lo ha requerido, en aras del cumplimiento de sus tareas asignadas, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
7	¿Ha demostrado que domina las funciones inherentes de su cargo o puesto de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Usted que se ha caracterizado por su alto grado de desempeño en su puesto laboral, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted, que ha cumplido las funciones asignadas sin necesidad de supervisión, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Usted, que ha desarrollado su labor diaria con eficiencia dentro de su área de trabajo, en el periodo 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que ha buscado siempre el lado positivo a los problemas laborales, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Usted, que ha tratado de buscar una solución a cada problema o conflicto que se ha presentado en su centro laboral, en los años 2021-2022?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICACIA								
13	¿Considera, que ha contribuido a que el área donde labora logre los resultados deseados, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Usted, que en los años 2021-2022, se han alcanzado los objetivos institucionales, en la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Ha demostrado que domina los softwares y sistemas operativos relacionados a su puesto o cargo dentro de la entidad, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



16	¿Ha tratado Usted de racionalizar o economizar el uso de los recursos de la Entidad, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BARTILCA CARDENAS SIMONEY LUJANA DNI: 43546642

Especialidad del validador: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL ORCID: 0000-003-4010-3517

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

16 de 06 del 2022

Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	BACHILLER EN EDUCACION - Fecha de diploma: 18/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	LICENCIADA EN EDUCACION - NIVEL PRIMARIA ESPECIALIDAD: EDUCACION PRIMARIA Y PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 05/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS Fecha de diploma: 14/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/02/2013 Fecha egreso: 18/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. <i>PERU</i>
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. <i>PERU</i>
PORTILLA CARDENAS, SHIRLEY LILIANA DNI 43546642	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
INSTRUMENTO: Cuestionario

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1 - ESTRES								
DIMENSIÓN 1: FALTA DE CONTROL								
1	¿Considera que durante los años 2020-2021, ha tenido absoluto control de sus emociones?	✓		✓		✓		
2	¿Frente a la crisis sanitaria, se ha sentido a la defensiva, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	Se ha sentido ansioso o tenso a causa de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Ha sentido preocupación excesiva por distintos motivos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Piensa que ha tenido dificultad para conciliar el sueño, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Usted que se ha sentido en alguna ocasión deprimido, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DOMINIO EMOCIONAL								
7	¿En los años 2020-2021, ha intentado tener pensamientos positivos, aunque se haya sentido mal o molesto?	✓		✓		✓		
8	¿Ha usado la crítica constructiva en lugar de la crítica destructiva, con tus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Sus amigos o familia han recurrido a Usted, para contarle sus problemas por su capacidad de escucha, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Usted, que ha sido una persona empática con sus compañeros de trabajo considerados vulnerables, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Ha resuelto Usted con facilidad, las diferencias o conflictos que se generaron en su entorno, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Frente a las discrepancias laborales, ha tratado usted de encontrar una solución amistosa con sus compañeros de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSACIÓN DE EUFORIA								
13	¿Cómo considera que ha sido su nivel de felicidad en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Ha sentido bienestar en tu puesto laboral en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que ha logrado sus metas profesionales trazadas durante el periodo 2020-2021?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que el estrés positivo o Eustrés te ha ayudado a enfrentar nuevos retos o desafíos, incluso hasta sentir euforia o realización, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:..... Loayza Morte Elizabeth.....DNI: 41034117.....

Especialidad del validador:..... Doctora en Gestión Pública..... ORCID: 0000-0003-4010-3517.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

16 de Junio del 2022

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
INSTRUMENTO: Cuestionario

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2 - DESEMPEÑO								
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL								
1	¿Durante los años 2020-2021, Usted ha demostrado puntualidad, en su centro laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo calificaría Usted su responsabilidad en el desempeño de su trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
3	¿Usted ha realizado su mayor esfuerzo para culminar su trabajo en los plazos establecidos, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
4	¿Usted, ha trabajado fuera de horas de oficina, para terminar con la labor encomendada, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Usted, que en los años 2020-2021, ha colaborado para el cumplimiento de metas dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Usted, que se ha esforzado más, cuando la situación lo ha requerido, en aras del cumplimiento de sus tareas asignadas, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
7	¿Ha demostrado que domina las funciones inherentes de su cargo o puesto de trabajo, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Usted que se ha caracterizado por su alto grado de desempeño en su puesto laboral, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted, que ha cumplido las funciones asignadas sin necesidad de supervisión, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Usted, que ha desarrollado su labor diaria con eficiencia dentro de su área de trabajo, en el periodo 2020-2021?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que ha buscado siempre el lado positivo a los problemas laborales, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Usted, que ha tratado de buscar una solución a cada problema o conflicto que se ha presentado en su centro laboral, en los años 2021-2022?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICACIA								
13	¿Considera, que ha contribuido a que el área donde labora logre los resultados deseados, durante los años 2020-2021?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Usted, que en los años 2021-2022, se han alcanzado los objetivos institucionales, en la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Ha demostrado que domina los softwares y sistemas operativos relacionados a su puesto o cargo dentro de la entidad, en los años 2020-2021?	✓		✓		✓		



16	¿Ha tratado Usted de racionalizar o economizar el uso de los recursos de la Entidad, en los años 2020-2021?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Layra Krole Elizabeth DNI: 4103413

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública ORCID: 0000-0003-4010-3517

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

... de ... de ... del 2023.

Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LOAYZA HUACRE, ELIZABETH DNI 41034113	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 08/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LOAYZA HUACRE, ELIZABETH DNI 41034113	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 08/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LOAYZA HUACRE, ELIZABETH DNI 41034113	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/07/2013 Fecha egreso: 24/07/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LOAYZA HUACRE, ELIZABETH DNI 41034113	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 4 Ficha Técnica del Instrumento

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Variable	Estrés
Autor	Hans Selye, 1956
Número de Items	16
Variable	Desempeño
Autor	Chiavenato, 2001
Número de Items	16
Administración	Individual en línea (Google Forms), 18 elementos de la muestra
Finalidad	Evaluar las expectativas/percepciones del servidor público del poder legislativo
Dimensiones del Estrés	Falta de Control Dominio Emocional Sensación de Euforia
Dimensiones del Desempeño	Desempeño laboral Eficiencia Eficacia
Escala	Likert
Rango	1-5
Fiabilidad del instrumento	0.884
Validez del Contenido	Dr. Ovidio Taype Segama Dra. Shirley Portilla Cardenas Dra. Elizabeth Loayza Huacre

Elaboración propia. 2022

ANEXO 5 Autorización de Aplicación de Instrumento

De: Claudia Solis Martell <csolis@congreso.gob.pe>

Fecha: 15/06/2022 15:45

Para: "DSG - Flores del Castillo, Juan Emiliano" <jfloresd@congreso.gob.pe>

Estimado Ing. Flores:

Quedo muy agradecida. Con gusto les enviaré el resumen de los resultados.

Atentamente,



Claudia Solis Martell
Área de Ingeniería y Mantenimiento
Departamento de Servicios Generales
Congreso de la República
Cel: 924987753

El 15/06/2022 a las 15:32, DSG - Flores del Castillo, Juan Emiliano escribió:

Conforme
Autorizado

Nota: Le agradeceré comentarme el resumen de los resultados



Ing. Juan FLORES Del Castillo
Jefe-Departamento SSGG-DGA
Congreso de la República
Anexo 6150 - Edificio LAS
Móvil: 955 301 934

De: Claudia Solis Martell <csolis@congreso.gob.pe>

Enviado: miércoles, 15 de junio de 2022 15:30

Para: DSG - Flores del Castillo, Juan Emiliano <jfloresd@congreso.gob.pe>

Cc: 'Victor CASTILLO' <vcastillod@congreso.gob.pe>

Asunto: Solicita autorización para realizar una Encuesta dentro del Departamento de Servicios Generales

Estimado Ing. Flores:

Es grato saludarlo, esperando que se encuentre bien de salud, el presente es para solicitarle que me autorice a realizar una encuesta en el Departamento de Servicios Generales, el mismo que tiene fines únicamente de estudio, la misma que será una Encuesta virtual, que se enviará vía whatsapp, a través de un link de google form y será completamente anónima. Teniendo como objetivo determinar si existe alguna relación o impacto entre el estrés y el desempeño en los servidores.

ANEXO 6 Consentimiento informado

22/6/22, 20:00

El Estrés y el Desempeño en los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021

El Estrés y el Desempeño en los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021

Estimado (a) participante:

El objeto del presente cuestionario es recabar información acerca del Estrés y el Desempeño de los Servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021. Dicha indagación es anónima, confidencial, voluntaria y será usada exclusivamente para fines académicos. Apreciaré la sinceridad con la que responda.

*Obligatorio

1. 1. Edad: *

Marca solo un óvalo.

20 - 30 años

31 - 40 años

41 - 50 años

51 a más años

2. 2. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2
5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3
3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	4	5	4	1	4	4	5	3	3	4	2	2	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3
2	1	1	2	4	4	1	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	1

Nota: La prueba piloto fue aplicada a 18 colaboradores de la Entidad

ANEXO 8 Base de datos aplicación del cuestionario a toda la muestra

1. Edad:	2. Sexo	3. ¿En qué Área de la Entidad labora?	4. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en la Entidad?	5. ¿Qué tipo de modalidad de Contrato tiene con la Entidad?	1. ¿Considera que durante los años 2020-2021, ha tenido absoluto control de sus emociones?	2. ¿Frente a la crisis sanitaria, se ha sentido a la defensiva, en los años 2020-2021?	3. ¿Se ha sentido ansioso o tenso a causa de su tra2, en los años 2020-2021?	4. ¿Ha sentido preocupación excesiva por distintos motivos, durante los años 2020-2021?	5. ¿Piensa que ha tenido dificultad para conciliar el sueño, durante los años 2020-2021?
4	1	1	3	1	4	2	2	2	3
4	1	1	1	1	4	4	3	3	3
3	1	1	1	1	3	3	4	4	3
4	1	4	3	1	3	3	3	3	1
3	2	2	3	1	4	3	4	2	0
4	1	1	2	1	4	3	3	3	0
4	1	1	3	1	5	3	3	3	5
4	1	3	2	1	2	4	4	4	4
4	2	1	2	1	3	3	3	3	3
2	2	1	1	1	4	3	3	4	4
4	1	1	3	1	4	4	4	4	4
4	1	1	2	1	3	3	3	3	3
4	1	3	3	1	3	3	1	3	0
4	1	1	1	1	3	3	4	5	4
4	1	2	3	1	4	4	3	4	3
3	1	1	1	1	4	4	3	4	3
4	1	1	1	1	5	5	5	3	1
2	1	1	1	1	4	3	2	2	0
4	2	1	3	1	3	5	3	3	3
3	1	1	2	1	3	3	2	3	0

3	1	1	1	1	3	3	3	3	3
4	1	1	2	1	2	2	3	3	3
3	1	1	3	1	3	4	3	3	3
4	1	1	3	1	3	3	5	5	5
3	1	1	1	1	4	4	2	3	0
4	2	7	3	1	3	4	4	4	3
4	2	7	3	1	3	3	4	4	4
3	1	1	1	1	5	5	5	5	5
4	2	2	2	1	4	4	4	4	3
4	2	5	2	1	1	5	5	5	5
4	2	2	2	1	3	4	5	5	5
4	1	2	3	1	2	4	4	4	4
4	1	2	2	1	2	3	4	4	0
4	2	2	2	1	3	3	3	3	3
4	1	2	3	1	3	4	3	4	3
2	2	2	1	2	3	3	4	4	3
4	2	2	3	1	4	4	3	2	0
3	1	2	1	1	1	2	2	4	4
4	1	2	2	1	4	4	3	2	3
4	1	4	2	1	1	5	5	5	5
4	2	5	3	1	1	5	5	5	5
3	1	5	2	1	1	5	5	5	4
4	1	2	3	1	3	4	2	4	3
1	2	2	1	1	2	3	5	4	5
3	2	2	1	2	3	4	4	3	4
4	1	1	3	1	3	4	4	4	4
4	1	1	2	1	3	4	3	4	3
3	2	1	1	2	3	5	4	3	3

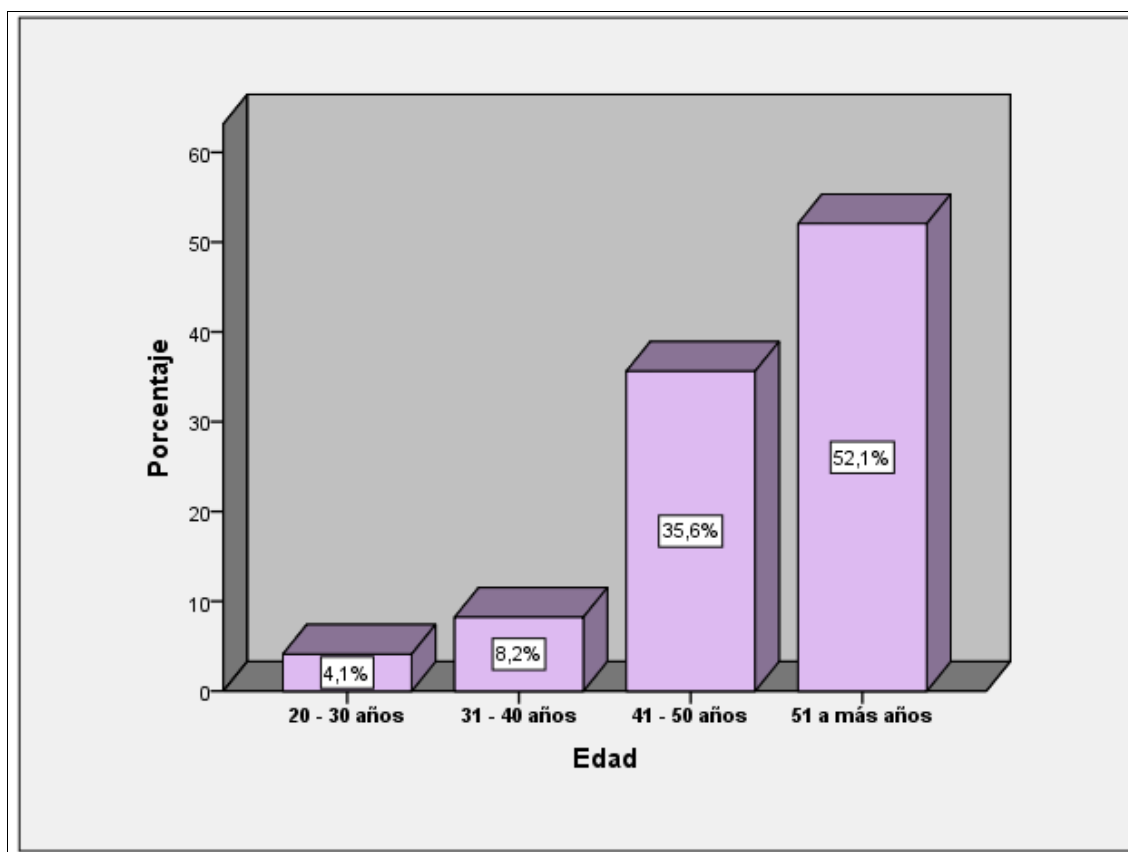
1	2	1	1	1	5	4	4	3	0
3	2	1	1	1	3	4	4	4	3
3	1	2	2	1	2	3	2	5	5
3	1	2	3	1	3	3	2	2	0
3	2	2	1	2	3	3	4	4	3
4	2	1	1	1	3	3	3	3	3
3	2	4	2	1	1	5	5	5	5
4	1	1	2	1	4	4	2	1	0
3	1	4	1	2	1	5	4	4	4
2	2	1	1	2	3	3	4	4	5
2	2	4	1	2	4	4	4	4	4
2	1	4	1	1	2	4	3	4	4
3	2	2	1	1	3	3	4	4	4
3	1	2	1	1	3	4	3	3	3
3	1	1	3	1	3	3	4	3	3
4	1	1	3	1	5	5	5	4	3
4	1	1	3	1	4	5	4	5	3
4	1	6	1	2	3	4	3	4	4
1	1	2	1	2	3	4	3	4	4
3	1	3	1	1	1	5	5	4	4
3	1	6	2	2	3	4	4	5	5
4	1	1	1	2	3	3	3	3	3
3	1	2	1	2	4	3	4	3	3
3	1	1	2	2	1	5	5	5	4
3	1	1	2	1	3	3	3	3	3

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jsc6poDrEaFRANOU SCEaJSBXJ4CnE zK/edit#gid=1193519710>

ANEXO 8 Figuras de Resultados Estadísticos adicionales

Datos descriptivos de los servidores encuestados

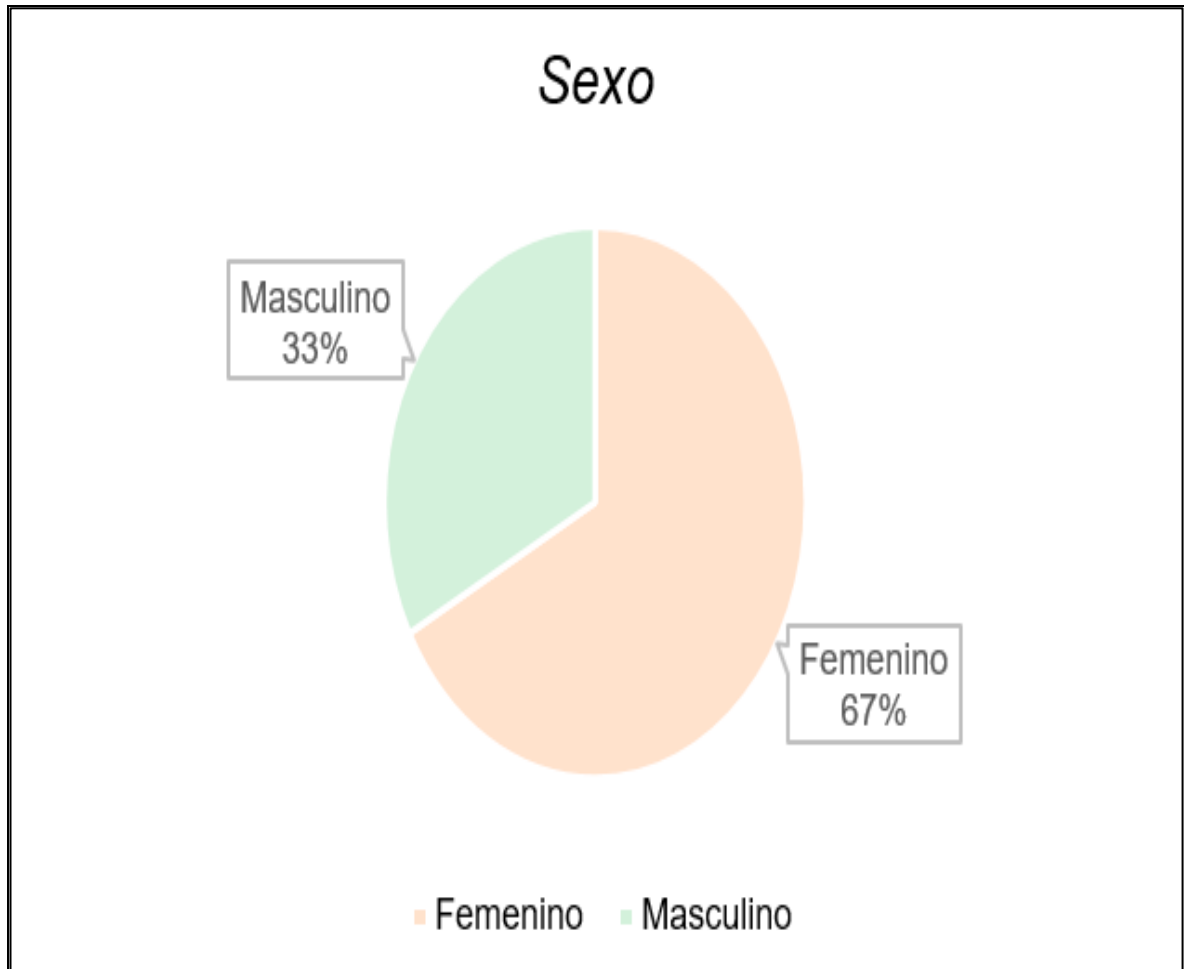
Características socio demográficas (Edad) de los servidores del Poder Legislativo



Interpretación:

Lo más resaltante es que el 52.1% de los servidores encuestados presentan edades entre 51 a más años, eso quiere decir que la mayoría de los servidores encuestados sobrepasa los 51 años de edad.

Características socio demográficas (Sexo) de los servidores del Poder Legislativo

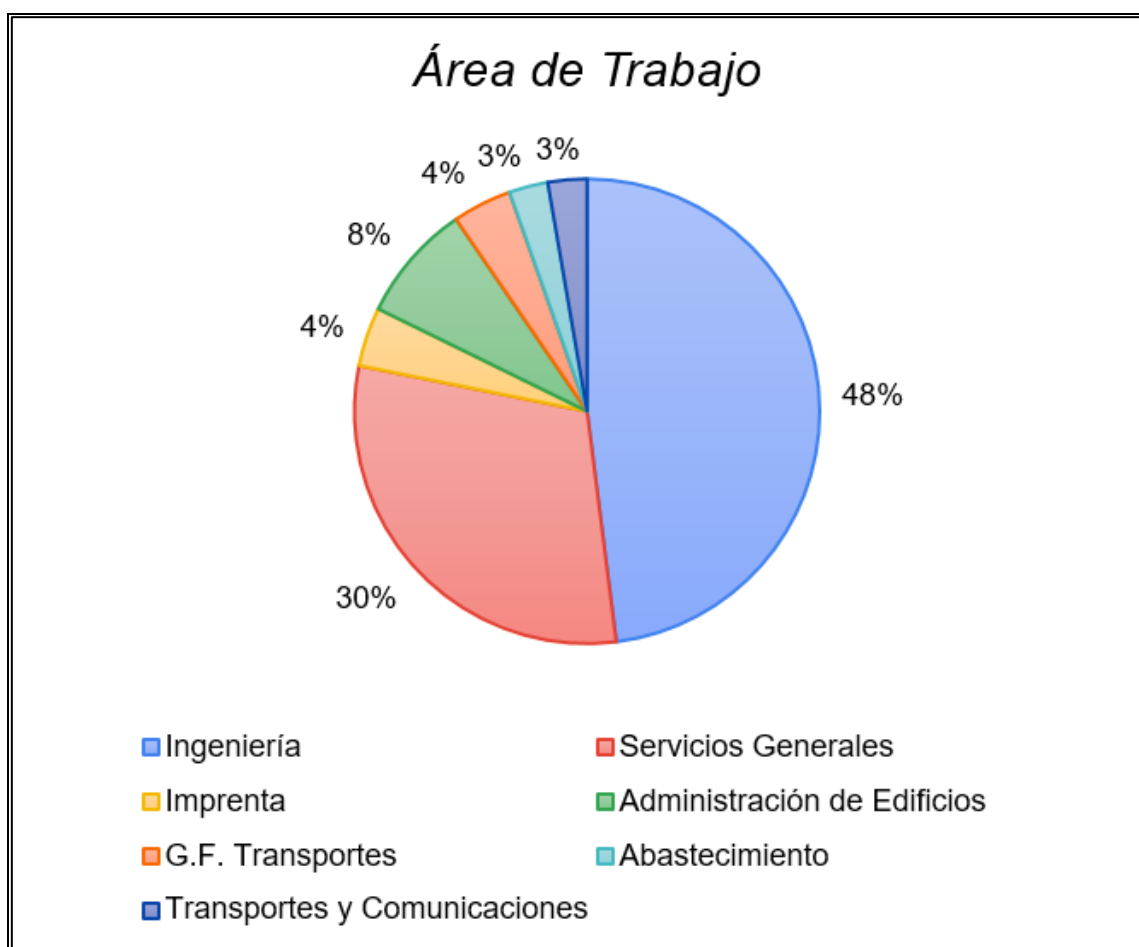


Interpretación:

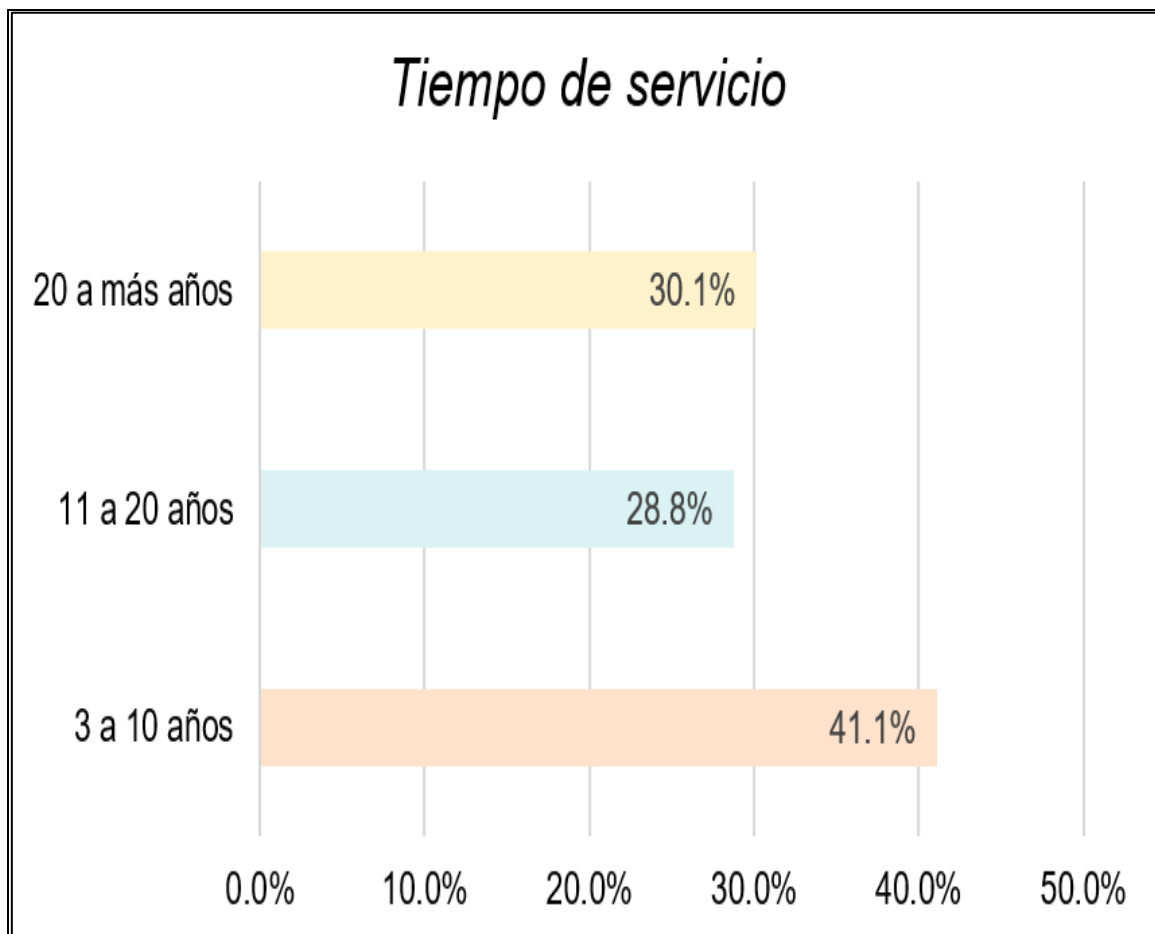
Se puede observar que el 67% de los servidores encuestados pertenecen al sexo masculino y el 33%, pertenecen son de sexo femenino.

Características socio demográficas (Área de trabajo) de los servidores del Poder Legislativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ingeniería	35	47,9	47,9	47,9
Servicios Generales	22	30,1	30,1	78,1
Imprenta	3	4,1	4,1	82,2
Administración de Edificios	6	8,2	8,2	90,4
G.F. Transportes	3	4,1	4,1	94,5
Abastecimiento	2	2,7	2,7	97,3
Transportes y Comunicaciones	2	2,7	2,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	



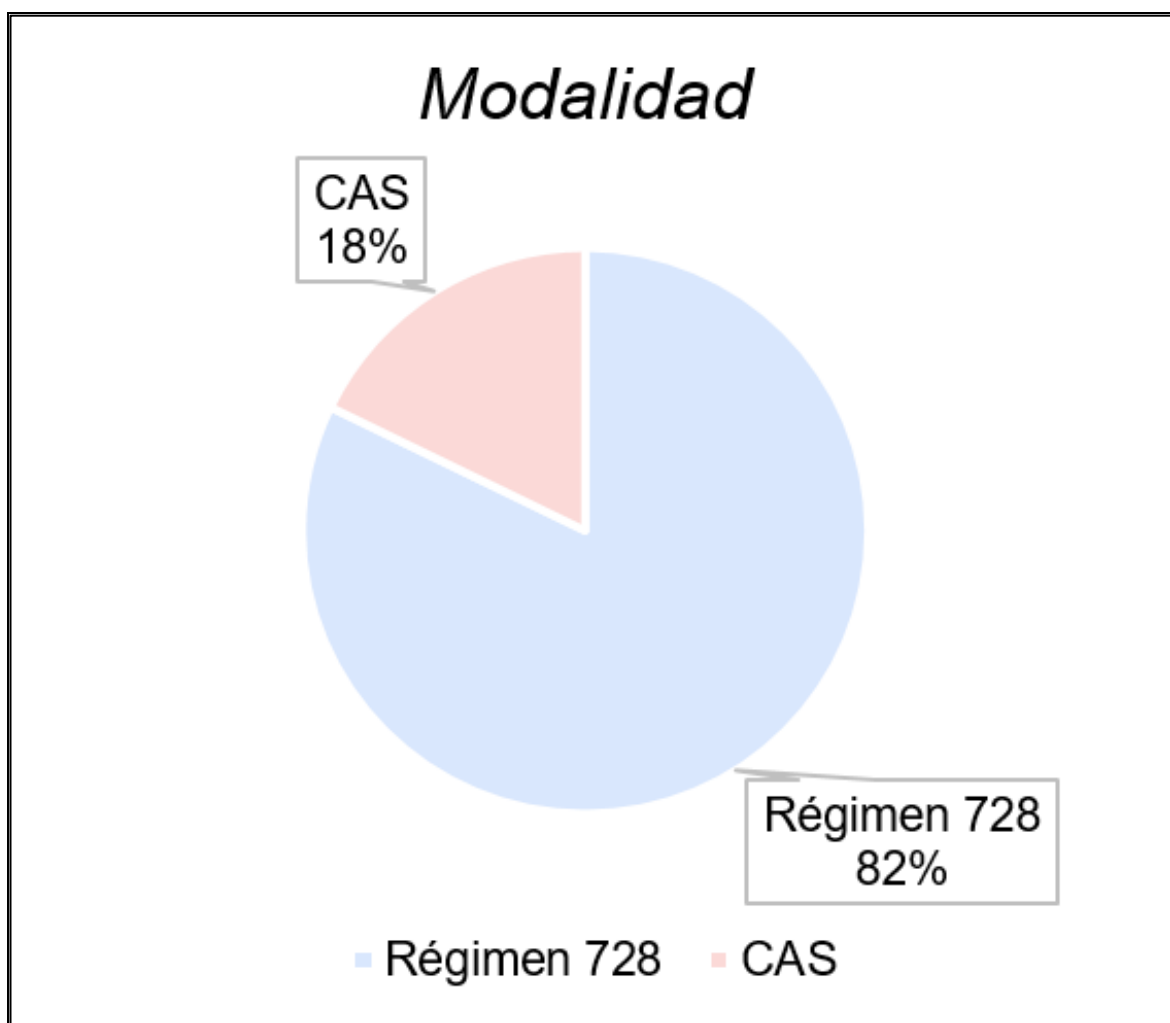
Características socio demográficas (Tiempo de servicio) de los servidores del Poder Legislativo



Interpretación:

Se puede apreciar que el 41.1% de los servidores encuestados tienen un tiempo de servicio entre 3 a 10 años, también se puede verificar que el 28.8% tiene entre 11 a 20 años de tiempo de servicio y finalmente el 30.1% tiene entre 20 años a más años de servicio en la Entidad.

Modalidad de contrato de los servidores del Poder Legislativo



Interpretación:

El 18% de los servidores encuestados del Poder Legislativo tienen modalidad de contrato CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y el 82%, de los colaboradores tienen modalidad de contrato 728 (Régimen de la Actividad Privada).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El Estrés y el Desempeño de los servidores públicos en una Institución del Gobierno Central, Lima, periodo 2020-2021", cuyo autor es SOLIS MARTELL CLEMENCIA CLAUDIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO DNI: 08003886 ORCID 0000-0002-5089-938X	Firmado digitalmente por: MESPINOZARI el 06-08- 2022 09:18:53

Código documento Trilce: TRI - 0395165