

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

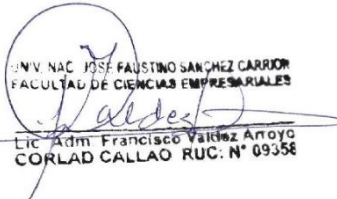
**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
DE SANTA MARIA, 2021.**

**Presentado por:
MEDINA CANO LESLIN MABEL**

**Asesor:
MG. FRANCISCO VALDEZ ARROYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú


UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Lic. Adm. Francisco Valdez Arroyo
CORLAD CALLAO RUC. N° 09358

2021

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me mantiene con salud para seguir en busca de mis sueños, a mis Padres Roberto y Milagros que me dieron el impulso de terminar mis proyectos educativos.

Con mucho afecto al Mg. Francisco Valdez Arroyo asesor de la presente tesis, quien me guio y orientó en ésta ardua tarea de investigación.

A mis docentes, formadores en mi vida profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a DIOS mi forjador de mi camino, a mi abuelito Marcos Medina Carbajal que me guía desde el cielo y a todos mis seres queridos que aprecio mucho.

Quienes me motivan y alientan cada día para lograr el éxito.

INDICE

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 1.5 Delimitaciones del estudio.....	5
1.6 1.6 Viabilidad del estudio.....	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	11
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Estrés laboral (X)	14
2.2.2. Desempeño laboral (Y).....	29
2.3. Definiciones conceptuales	38
2.4. Formulación de las hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis general	40
2.4.2. Hipótesis específica.....	40
2.5. Operacionalización de variables	41
CAPITULO III. METODOLOGÍA	43
3.1. Diseño metodológico	43
3.2. Población y muestra	44
3.2.1. Población	44
3.2.2. Muestra.....	44
3.3. Técnicas de recolección de datos	45
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	46
CAPITULO IV. RESULTADOS	49
1.7 4.1 Análisis de resultados	49

1.8	4.2 Contratación de hipótesis	59
CAPITULO V. DISCUSIÓN		66
1.9	5.1. Discusión	66
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
1.10	6.1. Conclusiones	67
1.11	6.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS.....		70
1.12	7.1 Fuentes documentales.....	70
ANEXO		76

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Estrés laboral	49
<i>Tabla 2.</i> Estrés laboral episódico.....	50
<i>Tabla 3.</i> Estrés laboral crónico.....	51
<i>Tabla 4.</i> Eustrés	52
<i>Tabla 5.</i> Distrés	53
<i>Tabla 6.</i> Desempeño laboral.....	54
<i>Tabla 7.</i> Factores del desempeño laboral.....	55
<i>Tabla 8.</i> Eficacia laboral	56
<i>Tabla 9.</i> Compromiso organizacional.....	57
<i>Tabla 10.</i> Beneficios de la evaluación del desempeño	58
<i>Tabla 11:</i> El estrés laboral y el desempeño laboral.....	61
<i>Tabla 12:</i> El estrés laboral episódico y el desempeño laboral	62
<i>Tabla 13:</i> El estrés laboral crónico y el desempeño laboral	63
<i>Tabla 12:</i> El Eustrés y el desempeño laboral.....	64
<i>Tabla 12:</i> El distrés y el desempeño laboral	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Estrés laboral</i>	49
Figura 2: <i>Estrés laboral episódico</i>	50
Figura 3: <i>Estrés laboral crónico</i>	51
Figura 4: <i>Eustrés3S</i>	52
Figura 5: <i>Distrés</i>	53
Figura 6: <i>Desempeño laboral</i>	54
Figura 7: <i>Factores del desempeño laboral</i>	55
Figura 8: <i>Eficacia laboral</i>	56
Figura 9: <i>Compromiso organizacional</i>	57
Figura 10: <i>Beneficios de la evaluación del desempeño</i>	58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021. El método científico de tipo investigación es básico, llamado puro o fundacional, el nivel de investigación es relacionado, es decir, el investigador medita de manera razonadora, utiliza un método deductivo, en respuesta a la pregunta planteada y como principal apoyo, la observación. Hipótesis: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021. Las técnicas utilizadas en esta encuesta son observaciones no estructuradas, entrevistas, encuestas estructuradas y fuentes bibliográficas y cada una de estas herramientas, para recopilar información se construyó un cuestionario con preguntas para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente, luego se utilizó el instrumento para recopilar datos y utilizar el paquete de software estadístico SPSS25.0 para realizar el procesamiento estadístico de la información, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas donde da un resultado de correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.714 en la hipótesis general, representando una buena asociación y finalmente llega a la conclusión general: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Palabras clave: el estrés laboral, el desempeño laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research work is: To know work stress and its relationship with the work performance of administrative workers in the Municipality of Santa María, 2021. The scientific method of the research type is basic, called pure or foundational, the level The research is related, that is, the researcher meditates in a reasoning way, uses a deductive method, in response to the question posed and as the main support, observation. Hypothesis: Work stress is significantly related to the work performance of administrative workers in the Municipality of Santa María, 2021. The techniques used in this survey are unstructured observations, interviews, structured surveys and bibliographic sources and each of these tools, To collect information, a questionnaire was built with questions to measure the independent variable and another to measure the dependent variable, then the instrument was used to collect data and use the statistical software package SPSS25.0 to perform the statistical processing of the information, to the analysis and interpretation of data is taken into account tables and statistical figures where it gives a Spearman correlation result that returns a value of 0.714 in the general hypothesis, representing a good association and finally reaches the general conclusion: Work stress is related significantly with the performance employment of administrative workers in the Municipality of Santa María, 2021.

Keywords: Job stress, Job performance

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021”. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2012) mencionó que: “Es la condición física y psíquica provocada por la incapacidad del trabajador para adaptarse a las exigencias del puesto de trabajo, que provoca miedo y creencia de que existe una amenaza subyacente a su alrededor y provoca cambios físicos y emocionales. Este es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas, donde el trabajo mental ha superado al físico” (p. 12). Y Araujo y Leal (como se citó en Latorre y Obregón, 2018) mencionaron que: “El estrés es el valor que la organización otorga a los diversos comportamientos que el empleado realiza durante su trabajo. En cambio, el desempeño en la estrategia individual del trabajador para lograr los objetivos corporativos del puesto o rol que ocupa en la empresa” (p. 140).

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en seis capítulos, los cuales se describen en detalle a continuación:

El primer capítulo, desde la descripción más general hasta la más específica del problema, presenta la formulación de la pregunta, el objetivo de la investigación y la justificación.

El segundo capítulo presenta los antecedentes, la base teórica, la definición de términos básicos, formulación de hipótesis.

El capítulo tres explica la metodología, incluyendo: diseño, muestra, población, operacionalización de variables, técnicas y herramientas, procesamiento de información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente el estrés laboral es un problema que afecta a todas las organizaciones, ya que afecta las metas de la organización, afecta el desempeño laboral de los empleados, en el ambiente laboral, el estrés está bajo control, los gerentes son más efectivos en el desarrollo de sus capacidades y más asertivos. en todos sus esfuerzos, también son mentalmente saludables.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (2006) considera el estrés en el lugar de trabajo como una respuesta física y psíquica a la existencia de un desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos como también el conocimiento y capacidad de trato con el individuo.

En Latinoamérica, la Organización Internacional del Trabajo (2016) considera a México como el país con mayor índice de estrés laboral, con 75,000 infartos al año registrados, 25% de los cuales son por estrés laboral. Además, según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 75% de los trabajadores mexicanos experimenta estrés en el trabajo, China el 73% y Estados Unidos el 59%.

Hoy en día, el estrés laboral, tema de gran preocupación, es considerado uno de los problemas más graves que afectan al factor humano de una organización y por ende a su normal funcionamiento. Por ello, los trabajadores de instituciones como la Municipalidad de Santa María sufren este malestar, causando perjuicios a personas y organizaciones.

Entre los trabajadores de la ciudad de Santa María, que sentían un estrés laboral constante ya que trabajaban bajo presión todos los días, observaron a trabajadores nerviosos, malhumorados y exhaustos que intentaban sobrellevar el estrés bajo el que se encontraban centrándose en la gran cantidad de preguntas e inquietudes de residentes y Solicite experimentarlo para ver si los resultados de su trabajo están cerca de las metas establecidas en el tiempo estipulado.

El desempeño laboral de los trabajadores de la Ciudad de Santa María es evaluado continuamente por los distritos para verificar que estén actualizados en los conocimientos que deben tener los trabajadores. Cabe mencionar que el desempeño de los trabajadores es muchas veces criticado por los vecinos, quienes dicen que son maltratados, tienen poca orientación y les falta seguimiento. Esto se puede apreciar al acercarse a la plataforma de la Municipalidad, donde constantemente los usuarios salen y comentan la incomodidad que sienten con la atención que reciben e incluso hay constantes cambios entre autoridades y particulares.

Todo esto demuestra que las presiones laborales en la Municipalidad de Santa María son evidentes, y es por ello que deben ser atendidas de la mejor manera posible para contribuir al óptimo desempeño laboral en la ciudad y así lograr todos sus objetivos como organización.

El estudio propuesto permitirá conocer la realidad del estrés laboral y su relación con el desempeño del personal en la Municipalidad de Santa María, según las funciones identificadas en el documento, la gestión y en algunos casos fuente de estrés. Para los

trabajadores, porque su desempeño laboral puede verse afectado por el compromiso de la salud física y mental de los trabajadores.

Conocer los resultados ayudará a la Municipalidad a encontrar alternativas para mejorar las condiciones de sus trabajadores y comunidades.

1.2 1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo el estrés laboral episódico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?
2. ¿Cómo el estrés laboral crónico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?
3. ¿Cómo el eustrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?
4. ¿Cómo el distrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?

1.3 1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Conocer el estrés laboral episódico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
2. Conocer el estrés laboral crónico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
3. Conocer el eustrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
4. Conocer el distrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

1.4 1.4 Justificación de la investigación

La justificación del presente trabajo de investigación se plasma teniendo en cuenta aspectos prácticos y metodológicos que involucran al estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María – 2021.

a) Justificación práctica

En cuanto a los objetivos de la investigación, los resultados permitirán encontrar soluciones concretas al problema del estrés laboral que afecta el desempeño laboral del personal administrativo. Con tales resultados, también se pueden realizar modificaciones y recomendaciones para regular y garantizar una atención óptima en la Municipalidad de Santa María – 2021 por parte de los trabajadores administrativos.

b) Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de la investigación se utilizaron técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) y elaboraciones mediante métodos tabulares y estadísticos. Esto es para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad de Santa María – 2021.

Cabe señalar que este estudio nos permitirá aplicar todas las técnicas relacionadas con el desarrollo de estadísticas y métodos de búsqueda y referencia para refinar el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

1.5 1.5 Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema estrés laboral y desempeño laboral es vigente.

b. Delimitación espacial

Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura, Distrito de Santa María.

c. Delimitación cuantitativa

Esta investigación se efectuará con una encuesta y el procesamiento estadístico correspondiente.

d. Delimitación conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: Estrés laboral y desempeño laboral.

1.6 1.6 Viabilidad del estudio

Este trabajo de investigación será posible porque es autofinanciado por el investigador, existen fuentes teóricas que sustentan esta investigación, se cuenta con el apoyo de docentes e investigadores especializados como metodólogo, consultor de la materia, estadístico, traductor de lenguas extranjeras e informático para realizar la investigación.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Guzmán (2017) en su tesis titulada: “El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad.”, la institución que le respaldó fue “universidad central del Ecuador”, el objetivo fue determinar si el estrés laboral afecta el desempeño laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos fue cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- El estrés laboral y el desempeño laboral se relacionan con el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Libertad debido a que la población estudiada presentó menores niveles de estrés (67%) y por ende mayor desempeño laboral (87%).
- Se determinó que, en los niveles de estrés laboral del Instituto Tecnológico Superior Libertad, más de la mitad del personal directivo (67%) presenta niveles bajos de estrés, lo que permite una buena cultura organizacional, estatus de área organizacional e influencia de líder natural. Cuelga ahí. buen grupo de ahorro.
- La relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es consistente debido a que existe un área bien organizada que permite a los empleados realizar sus tareas con diligencia y responsabilidad, dando como resultado buenos resultados, se ha comprobado que, a menor estrés laboral, mayor rendimiento para el Instituto Tecnológico Superior Libertad.

Burbano (2017) en su tesis titulada: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.”, la institución que le respaldó fue la Universidad Central del Ecuador, el objetivo fue determinar si el Estrés Laboral influye en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos fue cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados de estrés laboral se concluyó que existen 47 trabajadores con nivel de estrés bajo, un trabajador con nivel de estrés medio y dos trabajadores con nivel de estrés alto; Demuestra que la mayoría de los empleados se encuentran en buen estado de salud física, psicológica y conductual, de modo que pueden satisfacer plenamente las necesidades del ambiente de trabajo, responder con rapidez a las solicitudes de sus superiores y contar con los recursos suficientes para realizar sus tareas. Mostrar sus actividades diarias.
- De los resultados de desempeño vemos que 27 trabajadores tienen una calificación muy buena, lo que significa que su desempeño cumple con las metas de la organización y necesitan un seguimiento esporádico; 20 trabajadores son calificados como buenos, muestran un desempeño aceptable pero pocas fallas y requieren una estrecha supervisión para hacer un buen trabajo; Dos trabajadores han obtenido el Certificado de Excelencia, lo que significa que su desempeño está por encima del objetivo y desatendido, pero mantienen una retroalimentación constante debido a su interés en las actividades realizadas y, en última instancia, en un trabajo. El individuo obtiene un certificado de regularidad, revela que su desempeño

está por debajo del nivel aceptable, requiere supervisión constante, tiene grandes contratiempos en el trabajo y necesita retroalimentación constante debido a su negligencia en el trabajo.

- Al contrastar las hipótesis se concluyó que el nivel de estrés laboral de los empleados es bajo, por lo que el desempeño de los colaboradores de la empresa es proporcional, lo que demuestra que no existe relación entre el trabajo estresante y el desempeño del empleado. Como resultado, la situación actual de la empresa se encuentra en un nivel aceptable de presión y rendimiento

Barahona (2016) en su tesis titulada: “Influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de un museo de la ciudad de Quito año 2015”, la institución que le respaldó fue la Universidad Central del Ecuador, el objetivo fue Establecer la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo del yaku parque museo del agua de la ciudad de Quito. El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, el instrumento de recolecta de datos fue encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

- La influencia de los factores de riesgo psicosocial se correlacionó positivamente con el desempeño laboral.
- Se puede observar que las siete dimensiones evaluadas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial tienen todos niveles medios indicadores de riesgo laboral.

- En cuanto al desempeño laboral, se puede concluir que existe un buen nivel de desempeño en todos los aspectos.
- En cuanto a la correlación entre la variable independiente como factor de riesgo psicosocial y la variable dependiente como eficiencia laboral, se puede determinar que tiene un efecto positivo y no afecta el movimiento básico de las actividades laborales del trabajador.

Gallardo (2017) en su tesis titulada: “Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito”, la institución que le respaldó fue la Universidad Central del Ecuador, el objetivo fue analizar la relación que existe entre la carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa KU-BIEC S.A. El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos fue cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores muestran la carga mental de KU-BIET S.A. En la dimensión organizacional/funcional (108 trabajadores), el 39% de los trabajadores se encuentran en la escala de competencias, que es inferior a los trabajadores sin carga mental en la misma escala porque estas personas representan el 43% de la fuerza laboral.
- Se observó que hay un aumento del 12,00% en el número de trabajadores sin carga mental que realizan su trabajo satisfactoriamente en comparación con los trabajadores sin carga mental.

- Se observa que hay un 3,00% más de trabajadores sin carga mental que realizan su trabajo satisfactoriamente en comparación con los trabajadores sin carga mental.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Quispe (2020) en su tesis titulada: “Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”, la institución que le respaldó fue la Universidad Nacional de Juliaca, el objetivo fue determinar relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román -Juliaca. El tipo de investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 60 trabajadores de toda la gerencia de administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- El estudio encontró una relación positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la ciudad de San Román Juliaca durante el año 2019, siendo una hipótesis alternativa para la relación entre ambas variables el estrés y el desempeño laboral. , porque se tiene una escala de Pearson y ($r = 0.559$) con un nivel de significancia de $p = 0.00$.
- Se decidió que existe una relación significativa en el ámbito administrativo con una relación positiva $r=0.919$ entre el estrés y el desempeño laboral, seguido del sector contable con una relación positiva $r=0.919$. = 0.836, el sector logístico con una relación positiva $r = 0.798$, el sector tesorería con una relación positiva $r = 0.711$, el sector recursos humanos con una relación positiva $r = 0.618$, y finalmente el sector patrimonio y saneamiento tiene una relación positiva con la contenido legal $r = 0.520$. Concluyó que la relación entre el

estrés y el desempeño laboral era significativa debido a la carga de trabajo y al tipo de trabajo que realizaban.

- Se determinó la diferencia entre los empleados con contrato de servicio administrativo, es decir, solo el 19% tiene alta presión y los trabajadores asignados tienen alta presión en un 31%, y los trabajadores contratados tienen mayor nivel de presión, debido a que los empleados contratados tienen mayor presión que sus superiores. Con condiciones de trabajo que muestran un alto nivel de desempeño laboral y un promedio de 38% por responsabilidades laborales, concluimos que los trabajadores contratados experimentan mayor estrés laboral y son más productivos.

- De acuerdo a las características del estrés, se concluye que las mujeres experimentan mayores niveles de estrés en jóvenes y adultos que en los hombres; En lo que respecta al desempeño laboral, las mujeres tienen mejores niveles de desempeño laboral que los hombres cuando son jóvenes y maduras, porque las mujeres son más capaces de manejar el estrés y pueden usarlo de manera más efectiva.

Carrera (2019) en su tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019”, la institución que le respaldo fue la Universidad César Vallejo, el objetivo fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, enfoque no experimental, corte transversal, diseño, la muestra estuvo conformado por 30 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén, llegando a las siguientes conclusiones:

- Este estudio encontró que una fuerte asociación entre el estrés y el desempeño laboral, debido a la sobrecarga, fue estadísticamente significativa entre las dos variables.
- La correlación entre la sobrecarga y el desempeño laboral es significativa, siendo el puntaje de 0,747, por lo que se dice desconocer la responsabilidad delegada, por funciones o trabajo de otros.
- La asociación puede conducir a una falta de apoyo organizacional y un desempeño laboral mediocre, ya que no trabajan juntos y no tienen amistades cercanas en el área en la que trabajan.
- Los resultados para el tercer objetivo específico mostraron que el 67% fueron moderados, por lo que el 33% correspondió a alto, definido como experimentar fatiga moderada en dicho establecimiento.
- A través del ciclo y los datos recopilados se puede determinar el 83% del nivel medio de eficiencia del trabajo el 17% del nivel alto. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los trabajadores son de desempeño medio.

Velarde (2018) en su tesis titulada: “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018”, la institución que le respaldó fue la Universidad César Vallejo, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal, diseño, la muestra estuvo conformado por 220 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Tambopata, llegando a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con la Tabla 9, el nivel de estrés laboral promedio fue de 3.58, lo que corresponde a un nivel de estrés alto entre los trabajadores de la ciudad de

Tambopata en la región en relación con sus dimensiones, y dos estreses principales: medio ambiente 3.52 más el estrés laboral. Nivel 3.72, también muy estresante.

- La Tabla 13 muestra que, en promedio, la funcionalidad es 2,82, lo que corresponde a un número de veces, tanto como sus dimensiones: los primarios se encuentran en promedio 2,73 mientras que los activos son 2,84; Los resultados indican que se puede mejorar el rendimiento laboral.
- De los resultados registrados en la Tabla 23, concluimos que el p-valor para la prueba de chi-cuadrado es 0.00, por lo tanto, por debajo del nivel de significación de 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa sugiere que en la provincia de Tambopata por debajo hubo una asociación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores urbanos, que tenían altas cargas de trabajo. El estrés conduce a un bajo rendimiento laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral (X)

Leka, Griffiths, & Cox (2004) mencionaron que: “Es la respuesta de una persona a las demandas y presiones del trabajo que son incompatibles con sus conocimientos y habilidades, y una respuesta que pone a prueba su capacidad para hacer frente a las situaciones”

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2012) mencionó que:

Es la condición física y psíquica resultante de la incapacidad del trabajador para adaptarse a las exigencias del puesto de trabajo, provocando miedo y la creencia de que existe una amenaza subyacente a su alrededor y provocando cambios físicos y emocionales. Este es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas, donde el trabajo mental ha superado al físico (p. 12)

La organización Internacional del Trabajo OIT (2016) refirió que:

El estrés ocupacional como enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y que reduce la productividad afecta la salud psicológica y fisiológica de los trabajadores y está determinado por la organización del trabajo, el diseño del puesto y las relaciones laborales, y se presenta cuando los requerimientos del puesto no coinciden o los superan. Las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores, o cuando el conocimiento y las habilidades de los trabajadores o del equipo para satisfacer esas necesidades no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa. (p. 12)

2.2.1.1. Estrés laboral episódico

Iniesta, A. (2016) mencionó que:

El que se produce de modo puntual, se caracteriza por la marea baja y tiene un carácter separado. En su mayor parte, la situación tiene un límite de tiempo, por lo que se pueden sentir sus efectos negativos (p. 15)

Saldaña y Sánchez (2010) mencionaron que: “Ocurre por un cierto período de tiempo y no dura mucho, es decir; Los síntomas desaparecen rápidamente después del inicio de una situación estresante”

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

El estrés episódico es una situación temporal, es una situación que no se demora por mucho tiempo, y una vez encontrada o resuelta desaparecen todos los síntomas que la provocaron, un ejemplo de este tipo de estrés es la situación que se presenta cuando una persona está despedida de su trabajo (p. 30)

Barrera (2013) mencionó que:

El estrés agudo episódico ocurre en personas que experimentan estrés repetitivo. Esto se refleja en personas que muestran confusión, confusión y crisis en varios aspectos de su vida diaria. Esto hace que

las personas que sufren este tipo de estrés sean excesivamente ansiosas, erráticas, irritables, inquietas y tensas. Como resultado, sus relaciones personales se deterioran muy rápidamente y el trabajo se vuelve estresante (p. 41)

2.2.1.1.1. Migrañas

Barría (2012) mencionó que: “El dolor de cabeza es una de las condiciones psicológicas y fisiológicas más comunes. Se ha descubierto que los expertos con dolores de cabeza son más sensibles al dolor en otras partes del cuerpo que aquellos sin dolores de cabeza”.

2.2.1.1.2. Falta de concentración

Barría (2012) mencionó que:

En cuanto a la ineficiencia, otra consecuencia del estrés es la falta de atención al trabajar en tareas grupales. Durante la realización de las tareas, la falta de atención es la causa de errores e incluso accidentes de trabajo, lo que resulta en ineficiencia. Los empleados estresados pueden exhibir agotamiento físico y mental, haciéndolos más letárgicos, impredecibles y más alertas al establecer tareas. otros miembros del grupo necesitan a ese miembro y la moderación los perjudicará. (p. 21)

2.2.1.1.3. Tensiones

Barría (2012) mencionó que:

En esta zona prevalece una irritabilidad excesiva, con ataques de pánico y ansiedad. Factores como los salarios bajos, el agotamiento, la falta de recursos y la falta de infraestructura no solo aumentan el potencial de estrés, sino que también afectan la moral de los bibliotecarios. Esto puede deberse a su incapacidad para manejar situaciones que están más allá de su capacidad. Esto, a su vez, conduce a una pérdida de interés por el trabajo hasta el punto de que es imposible cumplir con los requisitos de un trabajador profesional (p. 21)

2.2.1.2. Estrés laboral crónico

Iniesta (2016) mencionó que:

Ocurre debido a la exposición repetida y prolongada a varios factores estresantes. Esto puede ser un episodio de estrés laboral ya que los trabajadores reducen gradualmente su capacidad para manejar el estrés. Se trata de una situación más compleja y que podría tener graves consecuencias a medio y largo plazo (p. 14)

Saldaña y Sánchez (2019) mencionaron que: “Ocurre cuando una persona está expuesta a un ambiente de trabajo inadecuado, está sobrecargada de trabajo o tiene responsabilidades y decisiones muy importantes en su entorno”

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

El estrés crónico es un fenómeno que muchas veces ocurre cuando una persona está constantemente bajo estrés, por lo que cada vez que esto sucede, hay síntomas de estrés, y mientras la persona no lo evite, el problema no desaparece. (p. 30)

Barrera (2013) mencionó que:

Este es el tipo de estrés más estresante, hace que las personas se agoten todo el tiempo. Afecta el cuerpo, la mentalidad y la vida, y tiene grandes efectos cuando se usa a largo plazo. Se entiende por desgaste a largo plazo aquellas tensiones que duran mucho tiempo y que, a menudo, provocan un gran estrés en las personas. Ocurre cuando una persona no encuentra la salida a una situación o momento estresante. Este tipo de estrés también se conoce como estrés exigente, estrés que dura períodos de tiempo aparentemente interminables. Espero que las personas busquen soluciones (p. 13)

Lyle, Miller y Alma (2004) mencionaron que: “Los recursos físicos y mentales también se consumen en trajes a largo plazo, difícil de tratar los síntomas incrustados crónicos y pueden necesitar tratamiento médico y manejo de la gestión del estrés”.

2.2.1.2.1. Ambiente laboral inadecuado

Barrera (2013) mencionó que:

Se presenta cuando un entorno de trabajo incompleto tiende, que es la causa de los factores de estrés físico, para enfrentar estos factores que requieren física y psicológicamente y se pueden mencionar algunos ejemplos: la falta de ruido muy ligero o ligero, excesivo o intermitente, vibración, Medio ambiente rodeado de aire contaminado a temperaturas altas o bajas. (p. 18)

2.2.1.2.2. Sobrecarga de trabajo

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

Es presiones para empezar. Los requisitos psicológicos se presentan, sincronizados, continuos y girados. Requiere ajuste externo a los límites naturales. Un claro ejemplo de este problema es una cartera creada en las empresas que se han visto obligadas a reducir los empleados y las funciones

recargables en algunas personas que aún están allí. En estos casos, es común con serias dificultades estresantes. (p. 33)

2.2.1.2.3. Alteración de ritmos biológicos

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

Este es el estrés que ocurre durante la modificación de las constantes biológicas especificadas por la frecuencia cardíaca identificada debido a las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo de la lluvia. Requiere severo esfuerzo, creación de incomodidad, concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de cambiar la vida social, el marido, el sexo y las personas profesionales personas (p. 34)

2.2.1.2.4. Responsabilidades y decisiones muy importantes

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que: “A veces, las personas creen que solo las decisiones pueden hacernos un nivel de tensión relativamente alto hasta que se canse, pero la verdad es la decisión más sencilla de crearla”.

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

Es común que las personas que han acumulado factores de riesgo, las familias y las carencias sociales con agotamiento

y tiempo físico. Este tipo de tensión crea un escape, fatiga, conocimiento psicológico, trastornos del sueño, reduce el deseo sexual, la paciencia, la pérdida de iniciativas y las dificultades en la toma de decisiones y la financiación (p. 34)

Barrera (2013) mencionó que:

Se presenta en secuencias jerárquicas o personas con grandes responsabilidades en la organización. Fue creado por personas que trabajan en estas alegaciones, se enfrentaron a un gran trabajo y muchas responsabilidades diferentes utilizaban la tensión psicológica intelectual, continua, el trabajo inseguro, la competencia, la investigación continua, el trabajo con el límite de tiempo o las empresas conjuntas para combatir nuevas y datos inestables (p. 19)

2.2.1.2.5. Estimulación lenta y monótona

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

Es mucha tensión. Es el resultado de una falta de estimulación natural y fisiológica de los sentidos y pensamientos. Esto sucede, por ejemplo, en el trabajo

rutinario automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente (p. 35)

Barrera (2013) mencionó que:

Esto sucede cuando el tipo de trabajo en curso es rutinario y automático. Esto no nos permite utilizar las fuerzas creativas del pensamiento independiente, que aparecen en trabajos donde la secuencia de tareas es lenta y monótona, la jubilación brutal y las vacaciones muy tranquilas. Todo esto puede distraer a los trabajadores, afectar su atención y provocar un aumento de los accidentes laborales (p. 20)

2.2.1.2.6. Condiciones laborales inadecuadas

Barrera (2013) mencionó que:

Recordemos la causa del estrés al estrés en los trabajadores, no hay condiciones adecuadas para tareas, bajos salarios y poca nutrición o no lo suficiente como para proporcionar energía adecuada para un buen desempeño, falta de vistas, globos, inestabilidad y falta de trabajo debido a la innovación tecnológica., arreglo de líneas de montaje (p. 20)

2.2.1.3. Eustrés o estrés positivo

Gómez y Saravia (2009) mencionaron que:

El eustres permite a las personas responder positivamente, creativamente y confirmar con un tema particular que les permite resolverlos en una dificultad objetiva hechos en la vida y, por lo tanto, desarrollan su capacidad, habilidades, habilidades y habilidades y habilidades, y por lo tanto en esta área, su desempeño es apropiado para la preparación esperada. Por la empresa que emplea a los empleados (p. 15)

Barradas et al (2018) mencionó que:

Cuando una persona reconoce amenazas con estímulos, su cuerpo crea Eustrés y promueve la adaptación con factores estresantes. Hacer que el error significa un procedimiento de calma y serenidad, evite preocupaciones innecesarias y soluciones de gusto (p. 13)

González, Ruiz & Cufarfan (2013) mencionaron que: “Los hombres fáciles son puestos difíciles, ya que los individuos sin duda administrarán sus requisitos ambientales con éxito porque tiene una amplia gama de control”.

Cruz et al (2018) definió que: “El estrés laboral es deseable porque estimula la energía, la creatividad, maximiza el rendimiento, estimula la adaptación a un nuevo entorno y el crecimiento personal en el trabajo”.

Gutiérrez (2005) definió que: “Los hombres fáciles son puestos difíciles, ya que los individuos sin duda administrarán sus requisitos ambientales con éxito porque tiene una amplia gama de control”.

2.2.1.3.1. Eustresores externos

Gutiérrez (1999) definió como: “Son los desencadenantes, situaciones o circunstancias que llevan a los sentimientos de depresión, como el apoyo social, ayuda profesional, actividades alegres, etc”.

Fuertes (2007) definió que: “Los defensores externos son actividades productivas típicas, apoyo social, asistencia profesional o un entorno de apoyo externo integrado que nos rodea”.

2.2.1.3.2. Eustresores internos

Gutiérrez (1999) definió como:

Son estos estímulos los que conforman los rasgos de personalidad de un individuo, que se pueden resumir en lo que Antonovsky llama "atractivo": una personalidad rebelde, una postura de control interno, un sentido de conexión consigo mismo, la capacidad de tolerar la ambigüedad y la autodeterminación. -eficacia. , escriba el carácter B, etc. (p. 20)

Fuertes (2007) definió que:

Los factores internos son aquellos que configuran los rasgos de personalidad del sujeto y que nos ayudan a lidiar con estos aspectos motivacionales que forman la base del control interno, la personalidad y la tolerancia a la ambigüedad, todos los cuales configuran barreras que nos ayudan a mejorar la adaptación y reducir las consecuencias y consecuencias de las situaciones de colisión (p. 44)

2.2.1.4. Distrés o estrés negativo

Flores (2007) mencionó que: “El distrés, es una respuesta negativa o exagerada a un factor estresante, ya sea biológico, físico o psicológico, y la incapacidad de utilizar el exceso de energía que se genera”.

Paolasso (1998) definió como: “Estrés que debe ser superado o evitado, ya que a menudo se asocia con una variedad de sobreesfuerzos físicos, mentales o psicológicos crónicos, contratiempos, contratiempos y estados de tensión aparentemente incurables”.

Vidal (2019) mencionó que: “La presión negativa reduce la probabilidad de una resolución racional del conflicto. Responsable del agotamiento y causar daño al cuerpo. Perturba la armonía entre el cuerpo y la mente, en este

tipo de estrés se deben tomar precauciones para evitar su impacto negativo y evitar sus terribles efectos a corto y largo plazo” (p. 13)

2.2.1.4.1. Motriz

Fuertes (2007) definió que: “El distrés motor depende de los cambios que se producen en el cuerpo humano y es la forma más común de dolor”.

Fuertes (2007) definió que:

Se deriva de las demandas y presiones del pasado reciente y anticipa las demandas y presiones del futuro cercano. Asimismo, los altos niveles de estrés motor pueden provocar malestar psicológico, dolores de cabeza por tensión y dolores musculares generales (p. 53)

Fuertes (2007) definió que:

Se reconoce de manera mediata el distrés motor es reconocido correctamente al sentirse sobre el cambio y el dolor de las diferentes partes del cuerpo y, a veces, no puede, debido a la no satisfacción, no se permite mantener un buen estado de salud para las personas, por lo que otros factores, como los cambios psicológicos, como los cambios

psicológicos. y la fisioterapia se convierte en enfermedad crónica, perderé el tiempo suficiente para recuperarme como en el tratamiento (p. 53)

2.2.1.4.2. Vegetativo

Fuertes (2007) definió que:

El distrés con alteración vegetativo basados en el caso de voltaje sostenible que una persona puede transportar, si no se controla a tiempo, llegando a un modo de cuerpo nocivo claro y el desempeño general del trabajo, la física, la psicología. (p. 57)

Fuertes (2007) definió que: “Es un fenómeno complejo; Tiene alarma, sistema de protección donde el cuerpo está esperando para responder a algunos parámetros fisiológicos antes de ciertos casos, los individuos de pensamiento están amenazados o amenazados”.

Fuertes (2007) definió que:

El distrés vegetativo es el cambio fisiológico que ocurre en la Agencia y encuentre un error en el cuerpo debido al instinto del cuerpo que se protege ante la presión externa y el intercambio interno (p. 58)

2.2.1.4.3. Cognoscitivo

La cognición se refiere al proceso por el cual un individuo es capaz de generar y asimilar conocimiento. Cognitivo es una palabra derivada del latín cognoscere, que significa "saber". Por lo tanto, Fuertes (2007) definió que:

El distrés con alteración cognoscitiva basado en deterioro con trastorno de ansiedad tiende a tener una imagen negativa de sí mismos, experimentan síntomas catastróficos, ven muchas situaciones como valiosas y temen, que tienden a evitar.

Fuertes (2007) definió que: “El distrés cognoscitivo incluye el sistema de ajuste generalizado y la incapacidad para adaptarse al entorno y sus factores estresantes como fuente de angustia”.

Fuertes (2007) definió que:

El distrés con alteración cognoscitiva es la fuerza o el estímulo que actúa sobriamente el Individualizo da que da lugar a una respuesta de stress psicológico que manifiesta un ante un estresor ambiental.

2.2.2. Desempeño laboral (Y)

Araujo y Leal (como se citó en Latorre y Obregón, 2018) mencionaron que:

El desempeño laboral es el valor que aportan a la organización los diversos comportamientos que realiza un empleado durante su permanencia en el trabajo. En cambio, el desempeño es la estrategia individual del trabajador para lograr los objetivos corporativos del puesto o rol que ocupa en la empresa (p. 140).

Stoner y Gilbert (como se citó en Latorre y Obregón, 2018) mencionaron que:

“El desempeño laboral se refiere a la efectividad de los empleados en la organización para realizar trabajos para lograr los objetivos establecidos” (p. 196).

Pérez (2009) mencionó que:

La definición de estrés se entiende como el acto de comportamiento observado en los trabajadores, en el desempeño del puesto de trabajo, debido a los objetivos organizacionales, y medible por sus competencias, así como el tipo de contribución de la representación o ejecución de la entidad. El nivel de desempeño del trabajador según otros expertos completa la descripción esperada del trabajador, la cual debe estar encaminada a lograr un desempeño óptimo en el puesto de trabajo (p. 20)

2.2.2.1. Factores del desempeño laboral

Llapo (2015) mencionó que:

El desempeño laboral se entiende como la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos en beneficio de la organización, no solo en términos de la persona que realiza las tareas y funciones correspondientes a un determinado puesto, sino también en términos de desempeño. factores su piel y corresponde al clima o medio ambiente en el que se desenvuelve ya la estructura formal en la que se definen estas funciones (p. 22)

2.2.2.1.1. Ambiente organizacional

Quispe (2020) mencionó que:

El ambiente de trabajo o clima organizacional es un aspecto que es perceptible tanto para los miembros como para los no miembros de la organización. En general, se considera que está particularmente influenciado por el estilo de liderazgo actual, el nivel de motivación que existe, la forma en que se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, los principales tipos de comunicación, la forma en que se anclan. objetivos organizacionales y mediante el uso de controles. Es una pena decirlo, pero en algunas organizaciones solo están preocupados por el cambio climático internamente, cuando hay un problema con sus ventas o ganancias, o cuando cambian, todos los empleados pueden ser despedidos, ese ya no es el caso. Bueno, bueno, cada vez peor. Debe entenderse que el clima es un resultado

más profundo de los propios esfuerzos de la organización para nutrir. Juzgar si las bacterias son buenas o malas se llama: cultivo. La cultura organizacional afecta fuertemente el ambiente de la organización (p. 23)

2.2.2.1.2. Cultura organizacional

Quispe (2020) mencionó que:

Significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores y un patrón de interacciones y relaciones que caracterizan a una determinada organización. Las organizaciones son sistemas abiertos de entrada, proceso y salida y se reconoce que todas las organizaciones existen en un contexto ambiental y están formadas por personas y tecnología. Toda organización está ubicada en un entorno circundante y, por lo tanto, se ve afectada por varios factores de este entorno que, a su vez, influyen en él. La motivación tiene un impacto significativo en los recursos humanos y, por lo tanto, en el entorno organizacional de la empresa (p. 23)

2.2.2.2. Eficacia laboral

Ramos (2018) mencionó que:

La provisión de servicio o reacción a la calidad del trabajo se basa en la efectividad de que los empleados evolucionan, responden de manera efectiva la responsabilidad de respetar los objetivos o los objetivos propuestos, hasta el final. Busqué resultados en ese momento. Establecido con los recursos disponibles, se aplicará, también debemos decir que esto se agregará al grupo efectivo (p 25).

2.2.2.2.1. Productividad laboral

Quispe (2020) mencionó que:

Las acciones hechas en un área en particular crean un producto en buenas condiciones, utilizando los recursos disponibles, esta productividad depende del clima de la función, reconociendo el párrafo anterior y de satisfacción.
(p. 25)

2.2.2.2.2. Capacitación

Quispe (2020) mencionó que:

Para el desempeño correcto del trabajo, debe tener una capacitación continua que le permita mejorar su capacidad, de conformidad con el progreso y los cambios establecidos por la globalización, esta organización para fortalecer los programas de capacitación relacionados con el tipo de trabajo o industria. especializado. Especializado, destinado a probar una nueva organización interna, que aumenta la

capacidad de emitir soluciones en casos conflictivos para mejorar las comunicaciones de los trabajadores (p. 25)

2.2.2.2.3. Cumplimiento de metas

Quispe (2020) mencionó que:

Dependerá de las estrategias a las que la empresa y los trabajadores sin olvidar el compromiso. Para los objetivos anteriores, la capacitación debe considerarse para el desarrollo de capacidades, y el conocimiento será la clave para respetar los objetivos (p. 25)

Chiavenato (2002) mencionó que:

La eficiencia utilizada en el trabajo de las organizaciones es el desempeño del personal y la importancia vital en los negocios, que es responsable de trabajar de manera efectiva con el desempeño laboral. Midiendo así el éxito de la entidad con los objetivos obtenidos (p. 25)

2.2.2.3. Compromiso organizacional

Anampa (2016) argumentó que:

Esto se debe a la ambición como miembro listo para completar e implementar los términos más grandes al traer la camisa de la organización, con los conceptos básicos de responsabilidad, el valor institucional y el máximo para proporcionar objetivos de la empresa,

sobre este tema. Finalmente, los beneficios de generaciones en la organización y el nivel individual, incluida la existencia en el trabajo (p. 26).

Davis y Newstrom (2000) definieron como: “El nivel de colaborador identificado con la organización y el deseo de continuar participando activamente”.

Chiang et al. (2008) mencionaron que: “El compromiso con la organización se puede determinar en una compañía cercana que desea preservar la organización debido a sus motivos subterráneos”.

2.2.2.3.1. Compromiso afectivo

Meyer & Allen (1991) mencionaron que:

Es una relación emocional con la sociedad, donde el personal se siente cómodo con la organización, de modo que la oficina del personal se retiene en cualquier organización para mantener estrategias para mantener un compromiso (p. 26)

Castillo y Cifuentes (2016) mencionó que:

Indica los vínculos emocionales planteados por los trabajadores con la sociedad u organización, según lo expresado por los apegos emocionales al recibir la satisfacción de la demanda y las expectativas de existencia. Los trabajadores reciben este tipo de compromiso con la organización de integridad (p. 16)

2.2.2.3.2. Compromiso de continuidad

Meyer & Allen (1991) mencionaron que: “Asociado con la presencia de trabajadores, comenzando una sorpresa de esta persona personalmente herida en la experiencia y la economía”.

Castillo y Cifuentes (2016) mencionó que:

Esto subraya el reconocimiento de una persona en la organización y la consideración de algunos trabajos para buscar otro trabajo cuando me retire de la organización. Te sentirás conectado con ellos debido a la inversión de tiempo, dinero y energía. (p. 16)

2.2.2.3.3. Compromiso normativo

Meyer & Allen (1991) mencionaron que: “Se define como la observancia de las reglas de la organización, aunque sea obligatoria, pero por iniciativa de los propios empleados, en consonancia con todo lo que la organización ha proporcionado o recompensado por el trabajo”.

Castillo y Cifuentes (2016) mencionó que: “Es una creencia en la lealtad a la organización, junto con un sentido de pertenencia y un sentido de endeudamiento para darles la oportunidad de trabajar allí”.

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2007) mencionó que: “Si un programa de evaluación del desempeño está bien planificado, coordinado y desarrollado, pagará dividendos a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: empleados, directivos, organizaciones y comunidades”. Las cuales detallaremos a continuación: “

2.2.2.4.1.- Beneficios para el gerente

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados en función de los factores de evaluación, principalmente utilizando sistemas de medición que neutralizan la subjetividad.
- Tomar medidas para mejorar el nivel de desempeño de los subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles entender que la evaluación es un sistema objetivo que les permite conocer los resultados de su desempeño.

2.2.2.4.2.- Beneficios para el subordinado

- Conocer aspectos del comportamiento y desempeño de los empleados que son importantes para la empresa.
- Sabe lo que su jefe espera de su desempeño y sus fortalezas y debilidades.
- Averigüe qué acciones está tomando su jefe para mejorar su desempeño y qué acciones deben tomar los subordinados.
- Proporcionar autoevaluación y crítica personal del crecimiento y control personal.

2.2.2.4.3.- Beneficios para la organización

- Evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo e identificar la contribución de cada empleado.
- Identificar empleados que necesitan mejorar en ciertas áreas y seleccionar empleados distinguidos.
- Activa su política de recursos humanos creando oportunidades para los empleados (promoción, crecimiento y autodesarrollo), estimulando la productividad y mejorando las relaciones personales en el trabajo.

2.3. Definiciones conceptuales

a) Estrés laboral: El estrés laboral se produce debido al estrés excesivo que se produce en el entorno laboral. A menudo es el resultado de un desequilibrio entre las necesidades del trabajo (incluidas las necesidades del individuo) y las capacidades o los recursos disponibles para satisfacerlas de manera eficaz.

b) Distrés: Se refiere a una respuesta negativa o exagerada al estrés, ya sea biológico, físico o psicológico, y se ha producido un exceso de energía que no se puede consumir.

c) Estrés físico: Condición que no permite que una persona funcione normalmente debido a cambios en el entorno o en la rutina diaria. Esto puede interferir con los sentidos, la circulación sanguínea y la respiración. Si el estrés físico continúa, podría dañar seriamente su salud o exacerbar cualquier situación delicada que ya tenga.

d) Estrés agudo: El estrés agudo es la forma más común de estrés. Proviene de las demandas y presiones del pasado reciente y de las demandas y presiones del futuro

cercano. El estrés agudo es divertido y atractivo en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado, puede cansarte.

e) Estrés crónico: Es un estado de estrés que se prolonga durante mucho tiempo. Puede experimentar estrés crónico si tiene problemas financieros, un matrimonio infeliz o dificultad para trabajar.

f) Desempeño laboral: La capacidad del individuo para desempeñar los deberes, deberes y obligaciones de su cargo o las funciones especializadas que requiere el puesto.

g) Ambiente organizacional: El ambiente organizacional es el conjunto de personas que administran, planifican, organizan, dirigen y controlan un conjunto de recursos humanos, tecnológicos y financieros para lograr metas a largo plazo.

h) Cultura organizacional: La cultura organizacional es el conjunto de ideas, prácticas y valores compartidos por los diversos actores de una misma empresa. Esto incluye aspectos que incluyen la moral, las creencias, los valores, las experiencias y la psicología del grupo.

i) Eficacia laboral: La eficiencia laboral es una de las características más deseadas en cualquier negocio. A los trabajadores se les exige que sean capaces de alcanzar objetivos, se les anima a hacerlo y, en muchos casos, se les premia con reconocimiento o promoción social.

j) Cumplimiento de metas: El cumplimiento de metas está íntimamente relacionada con los motivos de negocio y desempeño. Así, involucrar a los empleados de la

organización en el proceso de establecimiento y consecución de metas, les hace ver que de su trabajo depende el éxito de toda la empresa.

k) Compromiso organizacional: Se define como la actitud psicológica de los miembros de la organización y su apego al trabajo. El compromiso de los empleados es clave para determinar si los empleados continuarán trabajando más tiempo y lo harán con la pasión necesaria para lograr los objetivos establecidos.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

2.4.2. Hipótesis específica

1. El estrés laboral episódico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
2. El estrés laboral crónico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
3. El eustrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.
4. El distrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
(X) Estrés laboral	“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)	X.1.- Estrés laboral episódico	X.1.1.- Migrañas X.1.2.- Falta de concentración X.1.3.- Tensiones	1-3	ALTO MODERADO BAJO	Ordinal	Likert
		X.2.- Estrés laboral crónico	X.2.1.- Ambiente laboral inadecuado X.2.2.- Sobrecarga de trabajo X.2.3.- Alteración de ritmos biológicos X.2.4.- Responsabilidades y decisiones muy importantes X.2.5.- Estimulación lenta y monótona X.2.6.- Condiciones laborales inadecuadas	4-9			
		X.3.- Eustrés	X.3.1.- Eustresores externos X.3.2.- Eustresores internos	10-11			
		X.4.- Distrés	X.4.1.- Motriz X.4.2.- Vegetativo X.4.3.- Cognitivo	12-14			

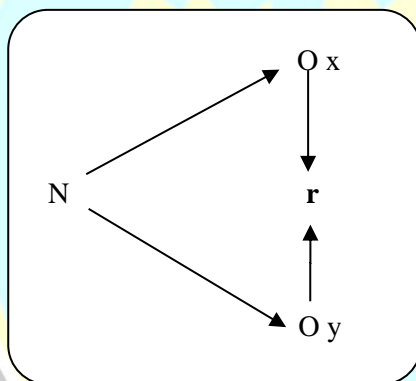
(Y) Desempeño laboral	El desempeño laboral es el valor que aporta a la organización de los diferentes episodios conductuales que un colaborador ejecuta en un tiempo de trabajo. A su vez, el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr las metas institucionales desde el puesto o función que desempeña en la empresa, Araujo y Leal (como se citó en Latorre y Obregón, 2018) (p. 140)	Y.1.- Factores del desempeño laboral	Y.1.1.- Ambiente organizacional Y.1.2.- Cultura organizacional	15-16	BUENO REGULAR DEFICIENTE.	Ordinal	Likert
		Y.2.- Eficacia laboral	Y.2.1.- Productividad laboral Y.2.2.- Capacitación Y.2.3.- Cumplimiento de metas	17-19			
		Y.3.- Compromiso organizacional	Y.3.1.- Compromiso afectivo Y.3.2.- Compromiso de continuidad Y.3.3.- Compromiso normativo	20-22			
		Y.4.- Beneficios de la evaluación del desempeño	Y.4.1.- Beneficios para el gerente Y.4.2.- Beneficios para el subordinado Y.4.3.- Beneficios para la organización	23-25			

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se persigue será la investigación básica, se dice pura o básica. Será descriptivo en el sentido de que nos brindará valiosa información diagnóstica sobre las variables, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de correlación de coeficientes en el que las variables objeto de estudio están correlacionadas, correlacionadas en cierta medida o dependientes de una variable a otra. , es interesante conocer la relación entre las variables seleccionadas a través de una muestra de las unidades de control, como se muestra en la siguiente figura:



Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable independiente.

Oy = Observación a la variable dependiente.

r = Relación entre variables.

Método de Investigación

Método Científico.

Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Las reglas de la estrategia utilizada para probar la hipótesis serán a través del paquete de correlación estadística, en su varianza descriptiva y comparativa ya que se trata de determinar y probar el grado de relación entre dos variables. Finalmente, se realizó un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Córdoba (2009) señaló que: “Una población es un conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Representado por la letra N”.

En nuestro caso la población estará constituido por 143 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María.

3.2.2. Muestra

Bernal (2010) describió: “Es la parte de la comunidad seleccionada de la cual se puede obtener eficientemente información para la investigación y de la cual se pueden hacer mediciones y observaciones. variables estudiadas” (p. 161).

Las muestras utilizadas en el estudio serán probabilísticamente aleatorias considerando los siguientes parámetros:

$Z_{95\%} = 1.96$ → Nivel de confiabilidad (nivel de confianza del 95%)

$p = 0.5$ → Probabilidad de ocurrencia

$q = 0.5$ → Probabilidad de no ocurrencia

$P = 143 \rightarrow$ Población

$e_{5\%} = 0.05 \rightarrow$ Margen de error

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q \times P}{Z^2 \times p \times q + e^2 \times (P - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 143}{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 + 0,09^2 \times 142}$$

$$n_0 = 65$$

$$\frac{n_0}{N} * 100 = \frac{65}{143} * 100 = 45\% \geq 5\%$$

Como $n_0 > 5\%$ de la población, se tiene que hacer un ajuste.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{65}{1 + \frac{(65 - 1)}{143}}$$

$$n = 45$$

Entonces la muestra estará conformada por 45 trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas y herramientas utilizadas en este trabajo de investigación se describen a continuación:

Técnicas:

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

4. Análisis Documental

Mediante el análisis de documentos y herramientas relevantes, se examinarán fuentes bibliográficas, publicaciones profesionales y portales de Internet mediante el análisis de documentos y herramientas relevantes, directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de la entrevista y su instrumento – cuestionario, elaborado por el investigador específicamente para este estudio, se recopilará información sobre cada aspecto de la variable y las preguntas referentes a estos aspectos, y la especificación ayudará en la recopilación de datos e identificación de defectos.

A través de la observación y sus respectivas herramientas, comprendemos cómo las personas se relacionan entre sí, sus estados o condiciones y los eventos que ocurren a lo largo del tiempo, así como la evolución de los patrones y los contextos sociales y culturales en los que ocurre la experiencia humana; excepto para la identificación del problema.

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta incluye preguntas de Vi y Vd. Se mide con una escala tipo Likert del 1 al 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de datos, la información cuenta con cuestionarios confiables y confiables. La confiabilidad se logró aplicando dos veces el cuestionario a una muestra previamente seleccionada.

Para lograr la validez de la herramienta, se utilizarán profesionales capacitados pertinentes a la investigación. Al administrar los cuestionarios, se le asistirá debidamente en la recolección de los datos recolectados de las muestras.

Análisis Estadístico

Esto se realizará utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0 que permite la interpretación, análisis y discusión de gráficos y estadísticas para obtener resultados y sacar conclusiones que serán objetivos e hipótesis que se convertirán en el producto final de la investigación.

Formulación del modelo**a. Hipótesis Nula.**

Hay evidencia de que los medios de tratamiento no son significativamente diferentes desde el punto de vista estadístico.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente, los medios de tratamiento varían ampliamente.

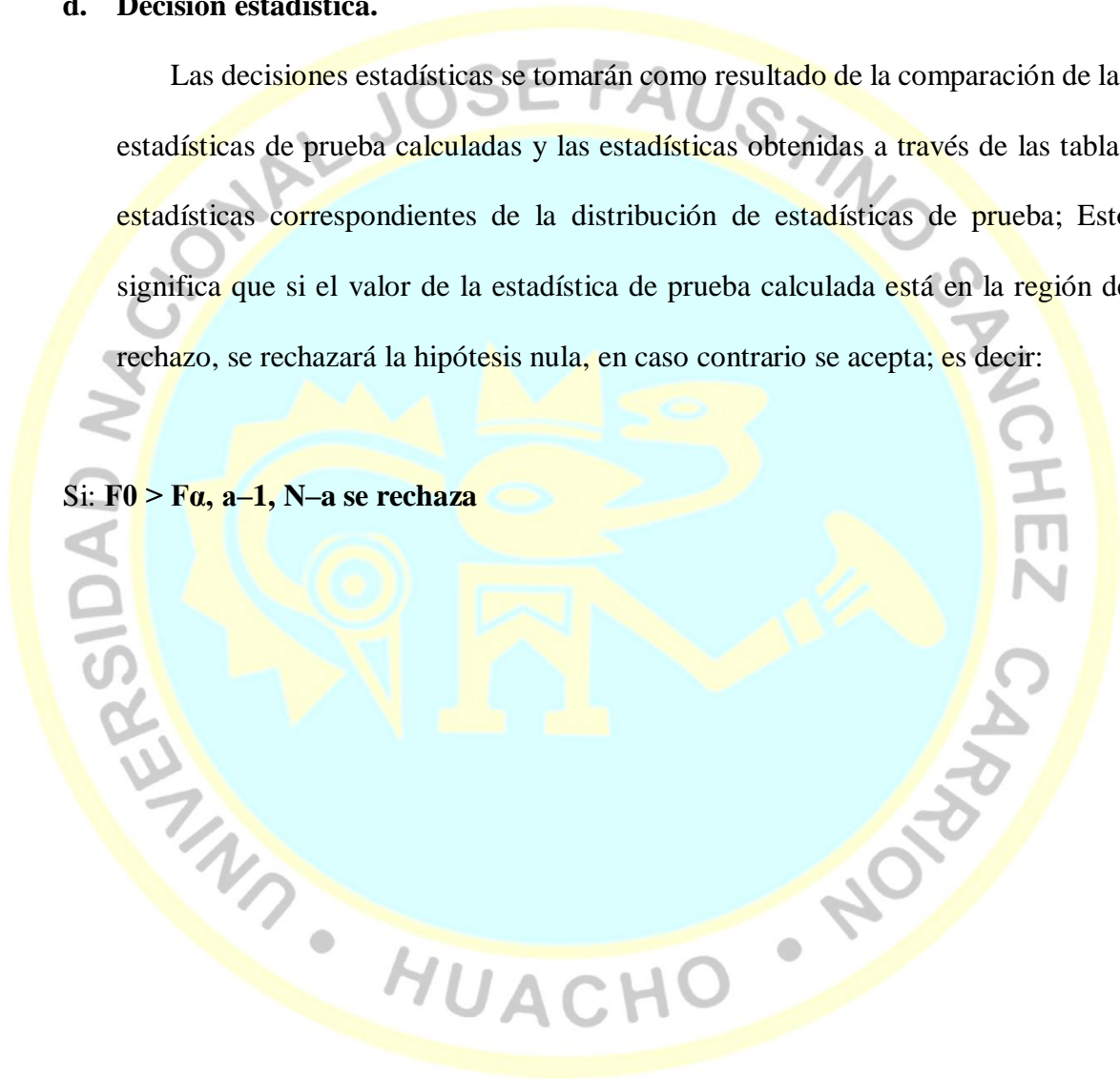
c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

Una vez realizado el procesamiento correspondiente a cada muestra, se procede a la toma de datos y procesamiento mediante programas estadísticos.

d. Decisión estadística.

Las decisiones estadísticas se tomarán como resultado de la comparación de las estadísticas de prueba calculadas y las estadísticas obtenidas a través de las tablas estadísticas correspondientes de la distribución de estadísticas de prueba; Esto significa que si el valor de la estadística de prueba calculada está en la región de rechazo, se rechazará la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; es decir:

Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ se rechaza



CAPITULO IV. RESULTADOS

1.7 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1. *Estrés laboral*

<i>Estrés laboral</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	42.2	42.2
	Moderado	19	42.2	84.4
	Alto	7	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

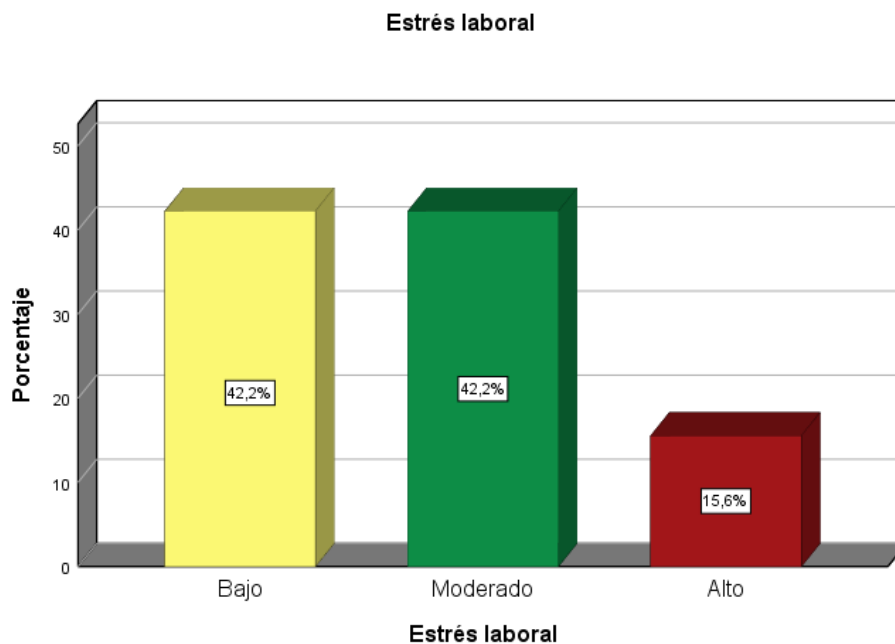


Figura 1. Estrés laboral

La figura 1 muestra que el 42,2% de los trabajadores administrativos reportaron niveles moderados de las variables estrés laboral, el 42,2% reportaron niveles bajos y el 15,6% reportaron niveles altos.

Tabla 2

*Estrés laboral episódico**Estrés laboral episódico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	19	42.2	42.2	42.2
Moderado	20	44.4	44.4	86.7
Alto	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

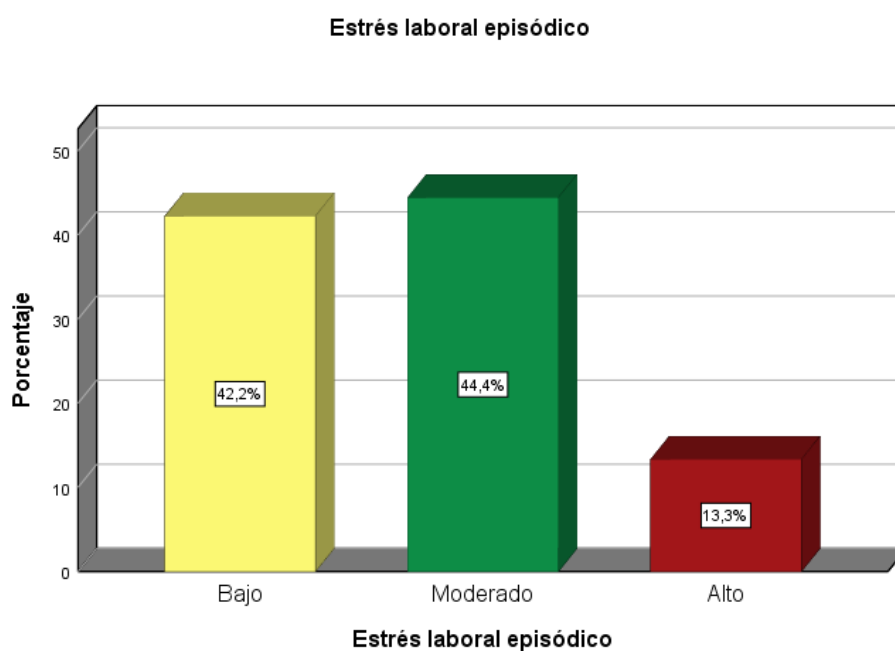


Figura 2. Estrés laboral episódico

La figura 2 muestra que el 44,4% de los trabajadores administrativos se encuentran en un nivel medio de estrés laboral temporal, el 42,2% en un nivel bajo y el 13,3% en un nivel alto.

Tabla 3

Estrés laboral crónico

<i>Estrés laboral crónico</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	40.0	40.0
	Moderado	20	44.4	84.4
	Alto	7	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

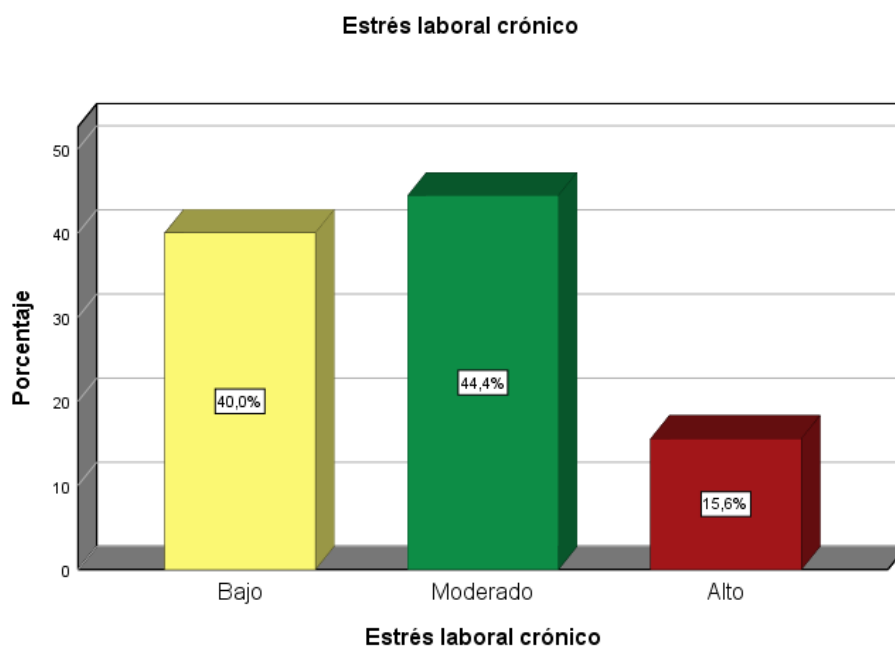


Figura 3. Estrés laboral crónico

De la figura 3, un 44,4% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel moderado en la dimensión de estrés laboral crónico, un 40,0% un nivel bajo y un 15,6% un nivel alto en la Municipalidad de Santa María.

Tabla 4

Eustrés

<i>Eustrés</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	62.2	62.2	62.2
	Moderado	11	24.4	24.4	86.7
	Alto	6	13.3	13.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

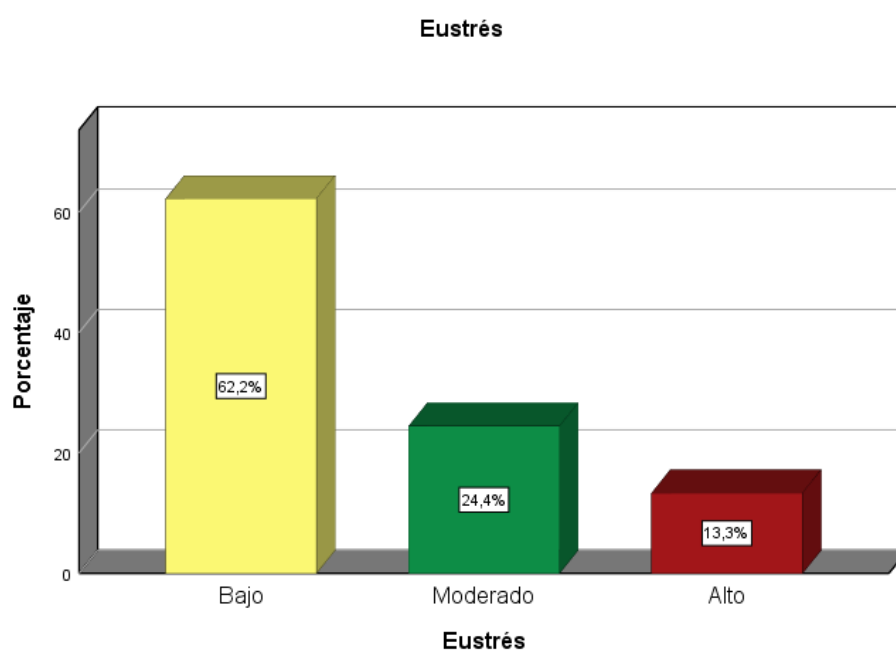


Figura 4. Eustrés

De la figura 4, un 62,2% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de Eustrés, un 24,4% un nivel moderado y un 13,3% un nivel alto en la Municipalidad de Santa María.

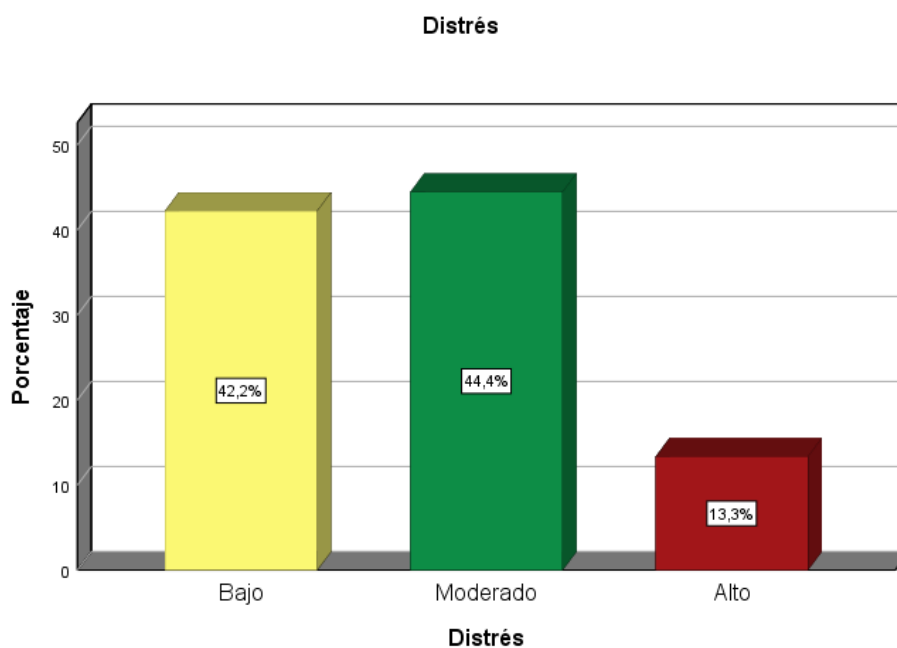
Tabla 5

*Distrés**Distrés*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	19	42.2	42.2	42.2
Moderado	20	44.4	44.4	86.7
Alto	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5. *Distrés*

De la figura 5, un 44,4% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel moderado en la dimensión de Eustrés, un 42,2% un nivel bajo y un 13,3% un nivel alto en la Municipalidad de Santa María.

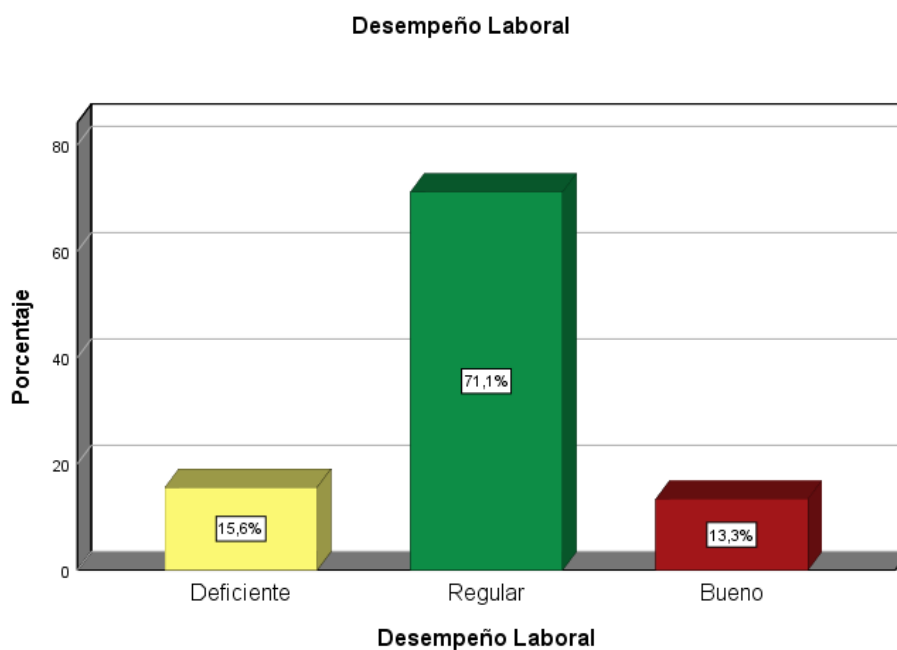
Tabla 6

*Desempeño laboral**Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	7	15.6	15.6	15.6
Regular	32	71.1	71.1	86.7
Bueno	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6. *Desempeño laboral*

De la figura 6, un 71,1% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel regular en la variable de desempeño laboral, un 15,6% un nivel deficiente y un 13,3% un nivel bueno en la Municipalidad de Santa María.

Tabla 7

*Factores del desempeño laboral**Factores del desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	31	68.9	68.9
	Regular	10	22.2	91.1
	Bueno	4	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

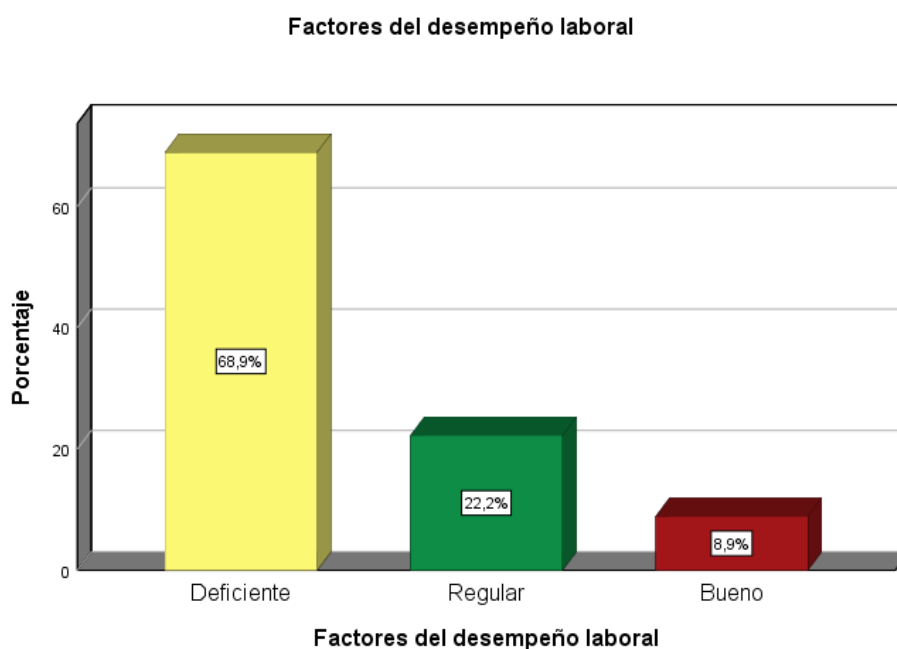


Figura 7. Factores del desempeño laboral

De la figura 7, un 68,9% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel deficiente en la dimensión de factores del desempeño laboral, un 22,2% un nivel regular y un 8,9% un nivel bueno en la Municipalidad de Santa María.

Tabla 8

*Eficacia laboral**Eficacia Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	15	33.3	33.3	33.3
Regular	26	57.8	57.8	91.1
Bueno	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

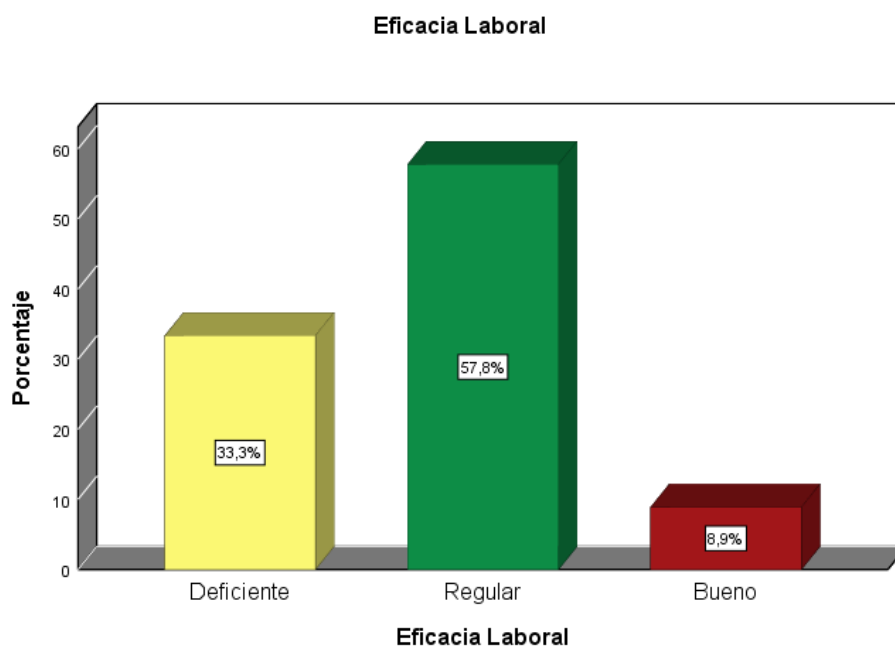


Figura 8. Eficacia laboral

De la figura 8, un 57,8% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel regular en la dimensión de eficacia laboral, un 33,3% un nivel deficiente y un 8,9% un nivel bueno en la Municipalidad de Santa María.

Tabla 9

*Compromiso organizacional**Compromiso Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	24.4	24.4
	Regular	22	48.9	73.3
	Bueno	12	26.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

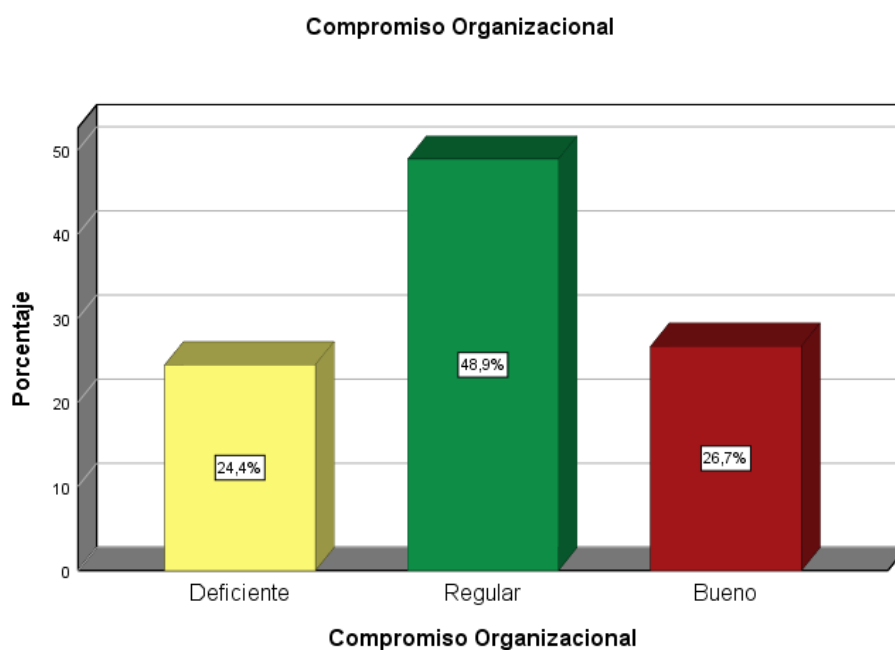


Figura 9. Compromiso organizacional

De la figura 9, un 48,9% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel regular en la dimensión de compromiso organizacional, un 26,7% un nivel bueno y un 24,4% un nivel deficiente en la Municipalidad de Santa María.

Tabla 10

Beneficios de la evaluación del desempeño

<i>Beneficios de la evaluación del desempeño</i>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Deficiente	8	17.8	17.8	17.8
	Regular	27	60.0	60.0	77.8
	Bueno	10	22.2	22.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

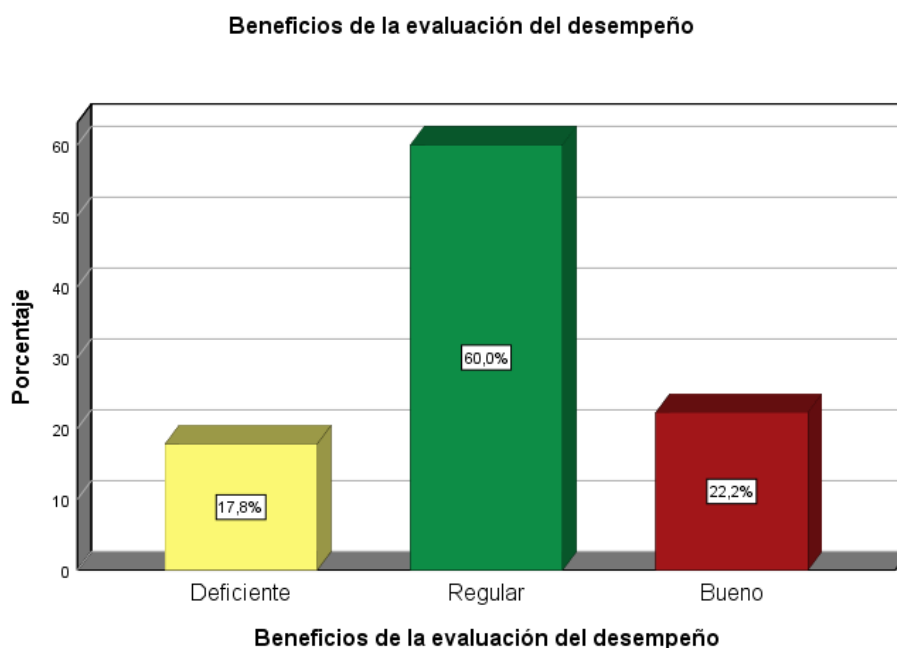


Figura 10. Beneficios de la evaluación del desempeño

De la figura 10, un 60,0% de los trabajadores administrativos manifiestan que existe un nivel regular en la dimensión de beneficios de la evaluación del desempeño, un 22,2% un nivel bueno y un 17,8% un nivel deficiente en la Municipalidad de Santa María.

1.8 4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que hay dos variables cuantitativas, es esencial verificar que los datos de la variable aleatoria en estudio se ajusten a un modelo de distribución de probabilidad normal antes de realizar cualquier análisis estadístico inferencial. La prueba de Shapiro-Wilk (S-W) se utiliza para realizar la prueba de normalidad debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50.

Prueba de Normalidad de la variable Estrés laboral

Para probar la normalidad de la variable estrés laboral, se utilizó la prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las puntuaciones de la variable estrés laboral tienen una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): Las puntuaciones de la variable estrés laboral no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11

Prueba de normalidad de la variable estrés laboral

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Estrés laboral	,118	45	,003

d) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Para la variable estrés laboral, $p\text{-value} = Sig$ es igual a 0.03, dado que este valor es menor a 0.05, se puede concluir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir que los datos no son de una distribución normal.

Prueba de Normalidad de la variable desempeño laboral

Para probar la normalidad de las variables de desempeño laboral, se utilizó la prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

- e) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las puntuaciones de la variable desempeño laboral tienen una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): Las puntuaciones de la variable desempeño laboral no tienen una distribución normal.

- f) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

- g) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,142	45	,006

- h) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Para la variable estrés laboral, $p\text{-value}=\text{Sig}=\text{es igual a } 0.006$, dado que este valor es menor a 0.05, se concluye que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir que los datos son insuficientes a partir de una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 13

El estrés laboral y el desempeño laboral

			Estrés laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se muestra en la Tabla 13, se obtuvieron coeficientes de correlación de $r=0.714$ y $p=0.000$ ($p<0.05$), se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente que en 2021 existe una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la ciudad de Santa María. Se puede ver que la magnitud del coeficiente de correlación es **buena**.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Alternativa: El estrés laboral episódico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El estrés laboral episódico no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 14

El estrés laboral episódico y el desempeño laboral

			Estrés laboral episódico	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral episódico	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se muestra en la Tabla 14, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.735$, $p=0.000$ ($p<0.05$), aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente que existe una correlación significativa entre el estrés laboral temporal y el desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de Santa María en el año 2021.

Se puede ver que la magnitud del coeficiente de correlación es **buena**.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: El estrés laboral crónico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El estrés laboral crónico no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 15

El estrés laboral crónico y el desempeño laboral

			Estrés laboral crónico	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral crónico	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se muestra en la Tabla 15, se obtuvieron coeficientes de correlación de $r=0.676$ y $p=0.000$ ($p<0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente que existe una asociación significativa entre el estrés laboral a largo plazo y el desempeño laboral de los trabajadores de la ciudad de Santa María en 2021. Se puede ver que la magnitud del coeficiente de correlación es **buena**.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: El Eustrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El Eustrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 16

El Eustrés y el desempeño laboral

		Desempeño		
		Eustrés	Laboral	
Rho de Spearman	Eustrés	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se muestra en la Tabla 16, se obtuvieron coeficientes de correlación de $r=0.703$ $yp=0.000$ ($p<0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente que en 2021 existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y el estrés normal entre los trabajadores de la Municipalidad de Santa María.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Hipótesis Especifica 4

Hipótesis Alternativa: El distrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Hipótesis nula: El distrés no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Tabla 17

El distrés y el desempeño laboral

			Distrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Distrés	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		45	45	

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

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.735$, con una $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre el distrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

1.9 5.1. Discusión

Los resultados estadísticos indican que existe una asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para los se empleados administrativos de Santa María en 2021, lo que representa una buena asociación, ya que la correlación de Spearman arroja un valor de 0.714. Entre las variables estudiadas, luego realizamos un análisis estadístico de las variables por dimensión, la primera de las cuales puede ver que también existe un vínculo entre el desempeño laboral y el estrés laboral cíclico de los trabajadores administrativos administrativos de la Municipalidad de Santa María en 2021, como la correlación de Spearman, cuyo a devuelve un valor de 0,735, que es una buena correlación. En la segunda dimensión, también existe una asociación entre el estrés laboral a largo plazo y el desempeño laboral para los empleados administrativos de Santa María en el año 2021 debido a la correlación de Spearman, que arroja un valor de 0,676, lo que indica una buena asociación. En la tercera dimensión, se puede mostrar una asociación entre el desempeño laboral y el estrés normal para los empleados administrativos de la ciudad de Santa María en el año 2021 debido a la correlación de Spearman, que arroja un valor de 0.703, lo que indica una buena asociación.

En la cuarta dimensión, con base en la correlación de Spearman, se puede demostrar que existe una correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María en el año 2021, y el valor de retorno es de 0,735, lo que indica una buena correlación. Esto nos ayuda a comprender el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. " En este punto, concordamos con lo planteado Leka, Griffiths, & Cox (2004) mencionaron que: "Las respuestas de los individuos a demandas y presiones desproporcionadas con respecto a sus conocimientos y habilidades son una prueba de su capacidad para hacer frente a las situaciones."

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.10 6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. **Primera:** De acuerdo a la correlación de Spearman, existe una asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María en el año 2021, lo que arroja un valor de 0.714, indicando una buena asociación.
2. **Segunda:** Con base en la correlación de Spearman, existe una asociación entre el estrés laboral episódico y el desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María en 2021, que arroja un valor de 0.735, mostrando una buena asociación.
3. **Tercera:** De acuerdo con la correlación de Spearman, existe una asociación entre el estrés laboral crónico y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María en 2021, lo que arroja un valor de 0.676, lo que indica una buena asociación.
4. **Cuarta:** Existe una relación entre el Eustrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.679, representando una buena asociación.

5. **Quinta:** Existe una relación entre el distrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.703, representando una buena asociación.



1.11 6.2 Recomendaciones

- 1).- Se recomienda realizar estudios de correlación a nivel nacional entre las variables estudiadas para darle mayor peso a sus trabajadores ya que estos se ven influenciados por etapas y clasificaciones de los niveles de estrés, por lo que al comprender y tratar estos síntomas, el desempeño laboral cobra mucha importancia una vez que realiza las tareas del hogar.
- 2).- Promover programas y actividades que ayuden a los trabajadores a mejorar el estrés laboral episódico y con ello lograr una mayor productividad y desempeño laboral en la Municipalidad de Santa María.
- 3).- Fomentar nuevas investigaciones con el objetivo de enfrentar el estrés laboral crónico y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María.
- 4).- Se recomienda al área o entidad encargada de los trabajadores evaluar constantemente la salud de sus trabajadores a consecuencia del Eustrés de que si este no es tratado pueden llegar a ser trágicas afectando el desempeño del trabajador en la Municipalidad.
- 5).- Se recomienda efectuar mejoras en la Municipalidad debido a que conociendo los factores que afectan el estrés como parte del estrés laboral producen diversas consecuencias por eso podrían brindar apoyo para la mejora de los administrativos, con ello se podrán incrementar un buen desempeño laboral.

REFERENCIAS

1.12 7.1 Fuentes documentales

- Anampa, Z. (2016). Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016 ((Tesis de Pregrado,) Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Perú). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L. Posadas, M., García, J., López, J. & Barrera, L. (2013). Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Barría, G. (2012). Principales factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos en Chile. Serie Bibliotecología y Gestión de Información, (77).
- Carrera, L., y Paucar, S. (2019). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019 (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chepén, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43597/Carrera_SLE-Paucar_RSf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, C., & Cifuentes, G. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único (tesis de pregrado). Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>

- Chiang, M., Salazar, C., y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61- 76.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. In H. A. S. P. - (Ed.), Mc Graw Hill (1st ed., Vol. 1). Retrieved from <https://cucjonline.com/biblioteca/items/show/112>.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. *Espacio de formación multimodal*, 241-269.
- Cruz et al. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnicos administrativos universitarios [Versión electrónica]. *Revista Alternativas en psicología*. Volumen 38, P. 65-66. Recuperado de <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicologia%20C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Flores, V. (2007). *Estrés laboral*. Tesis. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Psicología.
- Fuertes, E. (2007). *Incidencia n el uso del tiempo libre en los niveles de estrés en el personal militar del cuartel General de la 7-Bi “Loja” en el periodo noviembre 2006 – abril 2007 (tesis de posgrado)*. Escuela politécnica del ejército, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/920/1/T-ESPE-027494.pdf>
- Gómez, V., y Saravia, K. (2009). *El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador (tesis de pregrado)*. Universidad de El Salvador, El Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9898/1/14101589.pdf>

- González, J., Ruiz, E. y Cufarfan, J. (2013) Revisiones empíricas del Desarrollo humano. Universidad Autónoma de Coahuila. México. Volumen I. Recuperado de <http://www.posgradoeinvestigacion.uadec.mx/Documentos/Libros/2013Revisionesempiricas.pdf#page=20>
- Gutiérrez, J. (1999) Eustrés: un modelo de superación del estrés. [Versión electrónica] Revista [psicologiaCientifica.com](http://www.psicologiaCientifica.com) 1 (3). Recuperado de https://www.psicoesp.com/downloads/eustres_un_modelo_de_superacion.pdf
- Gutiérrez, J. (2005) Eustrés, el antídoto (II). Revista Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención, N°. 19, p. 8-10. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/8/4/3/9/pd0000018439.pdf>
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Edición: Sans Growing Brands, Barcelona, España.
- Latorre, S., y Obregón, E. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018 (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre_AS-Obreg%c3%b3n_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de Institute of Work, Health & Organisations I-WHO: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2012). Lima Perú
- Llazo, R. (2015). Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L, Trujillo (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú.). Retrieved from

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lyle, H. Miller, Ph.D., y Alma Dell Smith, Ph.D. (2004). *The Stress Solution*, Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-Component Conceptualization Of organizational commitment. *The University Of Western Ontario*, 1, 63–91. https://doi.org/http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf

Organización Internacional de Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Paolasso A. (1998). *Estrés - Distrés*.

Pérez. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Upiicsa*, 7, 1–6. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531405848&Signature=OggiNJx2a2h%2B0%2BFLn2vw0oKyTaI%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DEvaluacion_d

Quispe, S. (2020). *Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/bitstream/handle/UNAJ/127/INFORME%20DE%20TESIS%20-%20SHANELL%20QUISPE%20PANDIA%20%28LISTO%29%2001%2011%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, S. S. (2018). Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de 72 regimén 728 de la corte superior de justicia Puno 2017 ((Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, E. (2018). Estrés y burnout enfermedades en la vida actual. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=estr%C3%A9s+laboral&ots=xFOCmEmuqc&sig=Gsbpb3gBrT6aU5J566EZoSlqGEY#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral&f=false>

Saldaña, A., & Sánchez, D. (2010). Estrés Laboral y Clima Organizacional en Colaboradores de Entidades Públicas Pertenecientes a la Generación Millennial, Tarapoto 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Peruana Union, Perú.

Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú

Velarde, Z. (2018). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado por: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27611/velarde_kz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

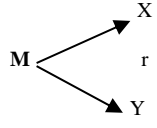
Vidal, V. (2019). El estrés laboral análisis y prevención. Recuperado el 29 de julio, 2019 de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=eustr%C3%A9s+laboral&ots=xV8kQCCzL&sig=E4tQJ2macbB3AxWXwdbc8GI5Q#v=onepage&q=EUSTR%C3%89S&f=false>



ANEXO

Matriz de consistencia



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO Y TECNICAS
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Conocer el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>(X)</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>X.1.- Estrés laboral episódico</p> <p>X.2.- Estrés laboral crónico</p> <p>X.3.- Eustrés</p> <p>X.4.- Distrés</p>	<p>Población = 143 Muestra = 45 Método: Científico.</p> <p>Técnicas : Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p> <p>Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPII. UNJFSC. Descriptiva Correlacional Transeccional.</p> 
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cómo el estrés laboral episódico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo el estrés laboral crónico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo el eustrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?</p> <p>4. ¿Cómo el distrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Conocer el estrés laboral episódico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>2. Conocer el estrés laboral crónico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021</p> <p>3. Conocer el eustrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>4. Conocer el distrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. El estrés laboral episódico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>2. El estrés laboral crónico se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>3. El eustrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p> <p>4. El distrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.</p>	<p>(Y)</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Y.1.- Factores del desempeño laboral</p> <p>Y.2.- Eficacia laboral</p> <p>Y.3.- Compromiso organizacional</p> <p>Y.4.- Beneficios de la evaluación del desempeño</p>	<p>Para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPII. UNJFSC. Descriptiva Correlacional Transeccional.</p>

Anexo 2.- Instrumento de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

“Cuestionario para conocer el Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para conocer el Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa para estrés laboral

Bajo	Moderado	Alto
1	2	3

Estrés laboral (X)				
N°	X.1. Estrés laboral episódico	Bajo.	Moderado	Alto.
01	¿Con qué frecuencia padece de migrañas en el horario de trabajo?			
02	¿Con qué frecuencia no puede concentrarse en el trabajo?			
03	¿Con qué frecuencia siente tensión cuando realiza sus labores?			
	X.2. Estrés laboral crónico			
04	¿Con qué frecuencia se propicia un ambiente laboral inadecuado en la Municipalidad de Santa María?			
05	¿Con qué frecuencia llega a tener sobrecarga de trabajo dentro de la Municipalidad de Santa María?			
06	¿Con qué frecuencia llega a sentir alteraciones de ritmo biológicos a causa del estrés laboral?			
07	¿Con qué frecuencia llega a tener muchas responsabilidades y decisiones importantes que tomar para cumplir con su trabajo?			
08	¿Con qué frecuencia tiene estimulaciones lentas y monótonas dentro de su centro de trabajo?			
09	¿Con qué frecuencia a laborado bajo condiciones inadecuadas dentro de la Municipalidad de Santa María?			
	X.3. Eustrés			
10	¿Con qué frecuencia llega a sentir algún tipo de eustrés externo dentro de su centro de trabajo?			
11	¿Con qué frecuencia llega a sentir algún tipo de eustrés interno dentro de su centro de trabajo?			
	X.4. Distrés			
12	¿Con qué frecuencia llega a sentir algún tipo de distrés motor dentro de su centro de trabajo?			
13	¿Con qué frecuencia a tenido un distrés vegetativo a causa del exceso de trabajo dentro de la Municipalidad de Santa María?			
14	¿Con qué frecuencia a tenido un distrés cognitivo a causa del exceso de trabajo dentro de la Municipalidad de Santa María?			

Escala valorativa para desempeño laboral

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

1	2	3
---	---	---

Desempeño laboral (Y)				
	Y.1. Factores del desempeño laboral	Deficiente	Regular	Bueno
15	¿Con qué frecuencia a percibido un buen ambiente organizacional dentro de la Municipalidad de Santa María?			
16	¿Con que frecuencia influye de manera positiva su cultura organizacional dentro de la Municipalidad de Santa María?			
	Y.2. Eficacia laboral			
17	¿Con qué frecuencia cree usted que su productividad laboral favorece a la Municipalidad de Santa María?			
18	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones por parte de la Municipalidad de Santa María?			
19	¿Con que frecuencia cree usted que está cumpliendo sus metas laborales en la Municipalidad de Santa María?			
	Y.3. Compromiso organizacional			
20	¿Con que frecuencia se siente comprometido afectivamente con su centro de trabajo?			
21	¿Con que frecuencia siente tener un compromiso de continuidad hacia la Municipalidad de Santa María?			
22	¿Con que frecuencia se siente comprometido normativamente con la Municipalidad de Santa María?			
	Y.4. Beneficios de la evaluación del desempeño			
23	¿Con que frecuencia nota que existen mejores beneficios para el Gerente de la Municipalidad de Santa María?			
24	¿Con que frecuencia se les otorga beneficios para los subordinados de la Municipalidad de Santa María?			
25	¿Con que frecuencia hay beneficios para toda la organización de la Municipalidad de Santa María?			

Proceso de Baremación de Variables y Dimensiones según Stanone

VARIABLES Y DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES Y RANGO
ESTRÉS LABORAL	14	14-32 (Bajo) 33-51 (Moderado) 52-71 (Alto)
Estrés laboral episódico	3	3-6 (Bajo) 7-10 (Moderado) 11-15 (Alto)
Estrés laboral crónico	6	6-13 (Bajo) 14-21 (Moderado) 22-30 (Alto)
Eustrés	2	2-4 (Bajo) 5-7 (Moderado) 8-11 (Alto)
Distrés	3	3-6 (Bajo) 7-10 (Moderado) 11-15 (Alto)
DESEMPEÑO LABORAL	11	11-25 (Deficiente) 26-40 (Regular) 41-56 (Bueno)
Factores del desempeño laboral	2	2-4 (Deficiente) 5-7 (Regular) 8-11 (Bueno)
Eficacia laboral	3	3-6 (Deficiente) 7-10 (Regular) 11-15 (Bueno)
Compromiso organizacional	3	3-6 (Deficiente) 7-10 (Regular) 11-15 (Bueno)
Beneficios de la evaluación del desempeño	3	3-6 (Deficiente) 7-10 (Regular) 11-15 (Bueno)

Data de la investigación

N	Estrés laboral																						ST1	X
	Estrés laboral episódico					Estrés laboral crónico							Eustrés				Distrés							
	1	2	3	S1	D1	4	5	6	7	8	9	S2	D2	10	11	S3	D3	12	13	14	S4	D4		
1	3	1	4	8	Moderado	3	1	4	1	4	5	18	Moderado	2	4	6	Moderado	3	2	3	8	Moderado	40	Moderado
2	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	1	10	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	24	Bajo
3	2	5	1	8	Moderado	2	5	1	5	1	2	16	Moderado	5	1	6	Moderado	2	5	1	8	Moderado	38	Moderado
4	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto
5	4	2	3	9	Moderado	4	2	3	2	3	4	18	Moderado	2	3	5	Bajo	4	2	3	9	Moderado	41	Moderado
6	3	3	5	11	Moderado	3	3	5	3	5	4	23	Alto	3	5	8	Moderado	3	3	5	11	Moderado	53	Alto
7	2	1	2	5	Bajo	2	1	2	1	2	2	10	Bajo	1	2	3	Bajo	2	1	2	5	Bajo	23	Bajo
8	2	3	4	9	Moderado	2	3	4	3	4	5	21	Moderado	3	4	7	Moderado	2	3	4	9	Moderado	46	Moderado
9	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	5	14	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	28	Bajo
10	3	5	3	11	Moderado	3	5	3	5	3	3	22	Moderado	5	3	8	Moderado	3	5	3	11	Moderado	52	Moderado
11	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	3	1	2	12	Bajo	3	1	4	Bajo	2	3	1	6	Bajo	28	Bajo
12	3	1	2	6	Bajo	3	1	2	1	2	3	12	Bajo	1	2	3	Bajo	3	1	2	6	Bajo	27	Bajo
13	4	2	2	8	Moderado	4	2	2	2	2	4	16	Moderado	2	2	4	Bajo	4	2	2	8	Moderado	36	Moderado
14	2	3	2	7	Bajo	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	3	2	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	33	Bajo
15	3	4	3	10	Moderado	3	4	3	4	3	3	20	Moderado	4	3	7	Moderado	3	4	3	10	Moderado	47	Moderado
16	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto
17	2	3	2	7	Bajo	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	3	2	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	33	Bajo
18	1	2	3	6	Bajo	1	2	3	2	3	1	12	Bajo	2	3	5	Bajo	1	2	3	6	Bajo	29	Bajo
19	3	1	4	8	Moderado	3	1	4	1	4	3	16	Moderado	1	4	5	Bajo	3	1	4	8	Moderado	37	Moderado
20	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	1	10	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	24	Bajo
21	3	3	2	8	Moderado	3	3	2	3	2	3	16	Moderado	3	2	5	Bajo	3	3	2	8	Moderado	37	Moderado
22	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto
23	3	1	3	7	Bajo	3	1	3	1	3	3	14	Bajo	1	3	4	Bajo	3	1	3	7	Bajo	32	Bajo
24	3	1	4	8	Moderado	3	1	4	1	4	3	16	Moderado	1	4	5	Bajo	3	1	4	8	Moderado	37	Moderado

25	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	1	10	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	24	Bajo
26	2	5	1	8	Moderado	2	5	1	5	1	2	16	Moderado	5	1	6	Moderado	2	5	1	8	Moderado	38	Moderado
27	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto
28	4	2	3	9	Moderado	4	2	3	2	3	4	18	Moderado	2	3	5	Bajo	4	2	3	9	Moderado	41	Moderado
29	3	3	5	11	Moderado	3	3	5	3	5	3	22	Moderado	3	5	8	Moderado	3	3	5	11	Moderado	52	Moderado
30	2	1	2	5	Bajo	2	1	2	1	2	2	10	Bajo	1	2	3	Bajo	2	1	2	5	Bajo	23	Bajo
31	2	3	4	9	Moderado	2	3	4	3	4	2	18	Moderado	3	4	7	Moderado	2	3	4	9	Moderado	43	Moderado
32	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	4	13	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	27	Bajo
33	3	5	3	11	Moderado	3	5	3	5	3	3	22	Moderado	5	3	8	Moderado	3	5	3	11	Moderado	52	Moderado
34	2	3	1	6	Bajo	2	3	1	3	1	2	12	Bajo	3	1	4	Bajo	2	3	1	6	Bajo	28	Bajo
35	3	1	2	6	Bajo	3	1	2	1	2	3	12	Bajo	1	2	3	Bajo	3	1	2	6	Bajo	27	Bajo
36	4	2	2	8	Moderado	4	2	2	2	2	4	16	Moderado	2	2	4	Bajo	4	2	2	8	Moderado	36	Moderado
37	2	3	2	7	Bajo	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	3	2	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	33	Bajo
38	3	4	3	10	Moderado	3	4	3	4	3	3	20	Moderado	4	3	7	Moderado	3	4	3	10	Moderado	47	Moderado
39	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto
40	2	3	2	7	Bajo	2	3	2	3	2	2	14	Bajo	3	2	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	33	Bajo
41	1	2	3	6	Bajo	1	2	3	2	3	5	16	Moderado	2	3	5	Bajo	1	2	3	6	Bajo	33	Bajo
42	3	1	4	8	Moderado	3	1	4	1	4	5	18	Moderado	1	4	5	Bajo	3	1	4	8	Moderado	39	Moderado
43	1	2	2	5	Bajo	1	2	2	2	2	4	13	Bajo	2	2	4	Bajo	1	2	2	5	Bajo	27	Bajo
44	3	3	2	8	Moderado	3	3	2	3	2	3	16	Moderado	3	2	5	Bajo	3	3	2	8	Moderado	37	Moderado
45	2	5	5	12	Alto	2	5	5	5	5	2	24	Alto	5	5	10	Alto	2	5	5	12	Alto	58	Alto

N	Desempeño Laboral																					ST2	Y
	Factores del desempeño laboral				Eficacia Laboral				Compromiso Organizacional				Beneficios de la evaluación del desempeño										
	15	16	S1	D1	17	18	19	S2	D2	20	21	22	S3	D3	23	24	25	S4	D4				
4	1	4	5	Deficiente	3	2	3	8	Regular	3	4	1	8	Regular	5	1	5	11	Regular	32	Deficiente		
2	2	2	4	Regular	1	1	1	3	Deficiente	1	1	3	5	Deficiente	3	4	4	11	Regular	23	Regular		
3	5	1	6	Bueno	2	3	3	8	Regular	3	5	3	11	Regular	5	5	1	11	Regular	36	Bueno		
4	5	5	10	Deficiente	5	5	5	15	Moderado	5	4	2	11	Regular	5	4	5	14	Bueno	50	Regular		
5	2	3	5	Regular	3	3	2	8	Regular	2	4	4	10	Regular	4	4	5	13	Bueno	36	Regular		
6	3	5	8	Deficiente	1	4	4	9	Regular	4	2	2	8	Regular	3	2	2	7	Deficiente	32	Regular		
7	1	2	3	Regular	3	2	3	8	Regular	3	5	4	12	Bueno	2	5	4	11	Regular	34	Regular		
8	3	4	7	Deficiente	4	3	4	11	Regular	4	5	3	12	Bueno	2	4	3	9	Regular	39	Deficiente		
9	2	2	4	Regular	2	1	2	5	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	1	2	2	5	Deficiente	21	Regular		
10	5	3	8	Deficiente	2	2	2	6	Deficiente	2	5	5	12	Bueno	3	4	4	11	Regular	37	Regular		
11	3	1	4	Deficiente	3	3	1	7	Deficiente	1	5	2	8	Regular	2	4	5	11	Regular	30	Regular		
12	1	2	3	Deficiente	2	3	3	8	Regular	3	4	5	12	Bueno	3	1	4	8	Regular	31	Regular		
13	2	2	4	Deficiente	1	5	2	8	Regular	2	3	2	7	Deficiente	3	3	4	10	Regular	29	Bueno		
14	3	2	5	Regular	3	2	4	9	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	42	Regular		
15	4	3	7	Bueno	3	2	3	8	Regular	3	5	2	10	Regular	2	4	1	7	Deficiente	32	Bueno		
16	5	5	10	Deficiente	5	5	5	15	Moderado	5	4	5	14	Bueno	5	4	5	14	Bueno	53	Regular		
17	3	2	5	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	3	4	2	9	Regular	3	2	4	9	Regular	30	Regular		
18	2	3	5	Deficiente	2	3	2	7	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	1	4	3	8	Regular	27	Regular		
19	1	4	5	Deficiente	5	3	2	10	Regular	2	5	3	10	Regular	2	2	5	9	Regular	34	Deficiente		
20	2	2	4	Deficiente	2	1	2	5	Deficiente	2	2	5	9	Regular	1	2	2	5	Deficiente	23	Regular		
21	3	2	5	Deficiente	3	3	3	9	Regular	3	1	2	6	Deficiente	2	5	4	11	Regular	31	Regular		
22	1	4	5	Deficiente	3	2	3	8	Regular	5	4	1	10	Regular	5	4	5	14	Bueno	37	Deficiente		
23	2	2	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	2	1	3	6	Deficiente	4	2	5	11	Regular	24	Regular		
24	1	4	5	Deficiente	3	2	3	8	Regular	3	4	1	8	Regular	5	1	5	11	Regular	32	Deficiente		

25	2	2	4	Regular	1	1	1	3	Deficiente	1	1	3	5	Deficiente	3	4	4	11	Regular	23	Regular
26	5	1	6	Bueno	2	3	3	8	Regular	3	5	3	11	Regular	5	5	1	11	Regular	36	Bueno
27	5	5	10	Deficiente	5	5	5	15	Moderado	5	4	2	11	Regular	5	4	5	14	Bueno	50	Regular
28	2	3	5	Regular	3	3	2	8	Regular	2	4	4	10	Regular	4	4	5	13	Bueno	36	Regular
29	3	5	8	Deficiente	1	4	4	9	Regular	4	2	2	8	Regular	3	2	2	7	Deficiente	32	Regular
30	1	2	3	Regular	3	2	3	8	Regular	3	5	4	12	Bueno	2	5	4	11	Regular	34	Regular
31	3	4	7	Deficiente	4	3	4	11	Regular	4	5	3	12	Bueno	2	4	3	9	Regular	39	Deficiente
32	2	2	4	Regular	2	1	2	5	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	1	2	2	5	Deficiente	21	Regular
33	5	3	8	Deficiente	2	2	2	6	Deficiente	2	5	5	12	Bueno	3	4	4	11	Regular	37	Regular
34	3	1	4	Deficiente	3	3	1	7	Deficiente	1	5	2	8	Regular	2	4	5	11	Regular	30	Regular
35	1	2	3	Deficiente	2	3	3	8	Regular	3	4	5	12	Bueno	3	1	4	8	Regular	31	Regular
36	2	2	4	Deficiente	1	5	2	8	Regular	2	3	2	7	Deficiente	3	3	4	10	Regular	29	Bueno
37	3	2	5	Regular	3	2	4	9	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	42	Regular
38	4	3	7	Bueno	3	2	3	8	Regular	3	5	2	10	Regular	2	4	1	7	Deficiente	32	Bueno
39	5	5	10	Deficiente	5	5	5	15	Moderado	5	4	5	14	Bueno	5	4	5	14	Bueno	53	Regular
40	3	2	5	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	3	4	2	9	Regular	3	2	4	9	Regular	30	Regular
41	2	3	5	Deficiente	2	3	2	7	Deficiente	2	2	3	7	Deficiente	1	4	3	8	Regular	27	Regular
42	1	4	5	Deficiente	5	3	2	10	Regular	2	5	3	10	Regular	2	2	5	9	Regular	34	Deficiente
43	2	2	4	Deficiente	2	1	2	5	Deficiente	2	2	5	9	Regular	1	2	2	5	Deficiente	23	Regular
44	3	2	5	Deficiente	3	3	3	9	Regular	3	1	2	6	Deficiente	2	5	4	11	Regular	31	Regular
45	1	4	5	Deficiente	3	2	3	8	Regular	5	4	1	10	Regular	5	4	5	14	Bueno	37	Deficiente