

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA-2022”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN.**



**Mg. Félix G. Caro Soto**  
REGUC N° 93702

**BACHILLER:**

**CHUNGA VERGARA, ALISON NOHELIA**

**ASESOR: Dr. FELIX GIL CARO SOTO**

**HUACHO – PERÚ**

**2022**

# ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA-2022”

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

**DEDICATORIA**

Con profundo afecto a mi familia querida por  
su valioso apoyo y confianza

Alisson

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo y gran agradecimiento a nuestro Padre Celestial,  
por haberme iluminado con sus bendiciones

Alisson

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRAC .....	x
INTRODUCCION .....	xi
CAPITULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	3
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	3
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO .....	5

CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO .....	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	6
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	9
2.2. BASES TEORICAS .....	10
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	23
2.4 HIPOTESIS .....	24
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	24
2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	26
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA.....	28
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA. ....	29
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	30
3.6 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.....	31
CAPITULO IV .....	32

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	32
CAPITULO V.....	47
DISCUSION .....	47
CAPITULO VI .....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
5.1 CONCLUSIONES.....	48
5.2 RECOMENDACIONES .....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	51
Bibliografía.....	51
ENCUESTA.....	53

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 El trabajo que realizo me genera sensación de preocupación cuando hay temas que no conozco.32

Tabla 2 En mi trabajo es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales.33

Tabla 3 El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.34

Tabla 4 Cuando me angustio por dificultades en el trabajo me es difícil permanecer tranquilo.35

Tabla 5 Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo de una manera no apropiada (amable o empático)36

Tabla 6 Cuando las cosas se salen de control en mi trabajo me siento emocionalmente frustrado y desanimado.37

Tabla 7 Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.38

Tabla 8 Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza39

Tabla 9 Mis actividades en el trabajo me generan tensión muscular.40

Tabla 10 Considero que en mi trabajo nos esforzamos por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.41



**INDICE DE FIGURAS**

- Figura 1 Me genera sensación de preocupación cuando hay temas que no conozco.32
- Figura 2 Es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales.33
- Figura 3 El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.34
- Figura 4 Me angustio por dificultades en el trabajo.35
- Figura 5 Estoy tratando a mis compañeros de una manera no apropiada.36
- Figura 6 Cuando las cosas se salen de control me siento frustrado y desanimado.37
- Figura 7 Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.38
- Figura 8 Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza. .39

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María-2022. **Materiales y Métodos:** El diseño de la investigación ha sido descriptivo correlacional, la investigación es básica, con un nivel descriptivo y correlacional. Han sido involucrados 84 trabajadores y la muestra es de 69 trabajadores. **Resultados:** el 61%(42 encuestados) indican que solo a veces el trabajo que realizan les genera sentimiento de preocupación cuando hay temas que no conocen, un 22%(15 encuestados) manifiesta que casi nunca le sucede esta sensación mientras un 17%(12 encuestados) afirman que casi siempre se preocupan con temas desconocidos. Asimismo, un 51%(35 encuestados) indican que en su trabajo nunca es fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales, un 26%(18 encuestados) manifiesta que casi nunca les sucede, mientras un 23%(16 encuestados) afirman que solo a veces se desconcentran. **Conclusiones:** Se evidencia que ambas variables tienen relación significativamente, alcanzando un valor de 22.938, y una significancia de  $p=0,000<0.05$  siendo altamente significativo. Así mismo, la correlación de Spearmanq de 0,828, ha logrado una significación  $p=0.000<0.05$  estimándola como muy aceptable.

Palabras claves: Estrés laboral, cognitiva, motora, fisiológica, desempeño laboral

## ABSTRACT

**Objective:** Determine how job stress is related to the performances of three administrative staff's from three Districts Municipality of Sancta María-2022. **Materials and Methods:** This research is a descriptive correlational study, with a descriptive level. The study population is made up of 84 and the sample is 69 students. **Results:** 61% (42 respondents) indicate that only sometimes the work they do gives them a feeling of concern when there are issues they do not know about, 22% (15 respondents) state that this feeling almost never happens to them, while 17% (12 respondents) affirm that they almost always worry about unknown topics. Likewise, 51% (35 respondents) indicate that at work it is never easy to lose concentration with other extra-work activities, 26% (18 respondents) state that it almost never happens to them, while 23% (16 respondents) affirm that only sometimes they get distracted. **Conclusions:** Job stress is significantly related to that performance of administrative staff of that Districts Municipalities of Sancta Maria-2022, reaching a value of 22,938, with some significances out  $p=0.000<0.05$ , being highly significant. Likewise, Spearman's coincidence of 0.828 achieved at significances  $p=0.000<0.05$ , which has at a very acceptable representation.

**Keywords:** Work stress, cognitive, motor, physiological, job performance

## INTRODUCCION

Debido a los cambios del mundo laboral ha ido en aumento los niveles de estrés, las dificultades de las actividades a desarrollar han ido incrementando. En ese sentido nace el interés por desarrollar este estudio, con el propósito de hallar mecanismos que conduzcan a resolver un poco estas dificultades que se presentan a nivel mundial en todos los ámbitos, sobre todo existe el interés de realizar el análisis respectivo en la Entidad Edil referida en este estudio.

Para ello, ha sido tomado en cuenta los estudios efectuado por diversos autores e investigadores de gran relevancia en este tema, los cuales han sido seleccionados minuciosamente procediendo a referenciarlos y citarlos en concordancia a las normativas establecidas por la entidad.

En ese sentido toda la información obtenida ha sido distribuida en capítulos donde se explica claramente, detallando en ese sentido los parámetros a seguir, con el propósito de que este estudio pueda ser de mucha utilidad en la Entidad Edil, así como también como material de consulta para futuros investigadores que efectúen temas referentes.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Durante el desarrollo del siglo XXI, el tema del estrés ha sido tendencia, toda vez que resulta ser un fenómeno de gran relevancia y socialmente identificado, en muchas ocasiones ha sido relacionado en el ámbito laboral, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. En ese sentido, existen muchas encuestas respecto a las condiciones laborales, las cuales evidencian que está referido a un fenómeno generalizado y que las fuentes de estrés que causan estas vivencias laborales, la cual va vinculada a resultados negativos. (Peiro .M, 2001).

De acuerdo a lo sostenido por el investigador citado sostiene que el estrés es un fenómeno que ocurre con mucha frecuencia, debido a que tiene importantes consecuencias ya que afecta la salud física y mental y repercute en el deterioro de la salud. Es un factor perjudicial para la salud y la productividad y juega un papel importante en el lugar de trabajo, por lo que es un aspecto clave de la salud y la seguridad en el trabajo.

La naturaleza del trabajo ha cambiado drásticamente en las últimas décadas y la escala de los problemas relacionados con el estrés ha aumentado.

Una variedad de tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular ahora a menudo requieren esfuerzo mental debido a la informatización de los procesos de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo se acelera constantemente y se deben lograr los mismos o mejores resultados con menos operadores. El estrés es el resultado de la

adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente a cambios que requieren un esfuerzo físico, mental y emocional.

En ese sentido, la OMS manifiesta que, “El estrés laboral es uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las instituciones en las que trabajan” (O.I.T, 1986, p. 8). Delgado del Hoyo (2004) afirma que el estrés es actualmente un problema importante en empresas públicas y privadas en muchos países. Uno de los problemas y una de las razones por las que la salud física y mental de los empleados se deteriora. Sus niveles de desempeño (p. 5). Además, a menudo trabajas para una organización que tiene pocas posibilidades de éxito en un mercado competitivo.” (Lema, 2004, p.9).

La evaluación del desempeño surgió en los Estados Unidos en las décadas de 1920 y 1930 cuando las empresas decidieron introducir procedimientos que les permitieran certificar políticas de compensación relacionadas con las responsabilidades laborales y las contribuciones de los empleados. La contribución de un empleado al éxito de la empresa.

En este sentido, es hora de que las organizaciones diseñen y apliquen sistemas de evaluación del desempeño para identificar y corregir fallas y limitaciones documentadas de manera oportuna y efectiva y para asegurar que se alcancen los objetivos institucionales (Pedraza y Amaya, 2010).

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿El estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

¿La dimensión cognitiva se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?

¿La dimensión motora se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?

¿La dimensión fisiológica se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Establecer de qué modo la dimensión cognitiva se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

Analizar en qué medida la dimensión motora se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

Determinar de qué manera la dimensión fisiológica se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Justificación práctica**

El estudio ha sido efectuado con el propósito de poder determinar los niveles de estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Entidad edil referida

### **1.4.2 Justificación teórica**

Los hallazgos pueden servir como telón de fondo para otras investigaciones similares para informar a los administradores de la ciudad y brindar soluciones para prevenir y controlar el estrés laboral debido a los factores estresantes que ocurren en el lugar de trabajo. , el entorno de trabajo y su relación con la tarea pueden proporcionar información útil para implementar mejoras que beneficien el desempeño de la tarea.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Para la encuesta se utilizó una herramienta de investigación similar a un cuestionario, seguida del software estadístico SPSS. Determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de Santa María en el año 2022.



## **1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

### **DELIMITACION ESPACIAL**

Este estudio, al respecto se encuentra delimitado en el ámbito del Distrito de Santa María en el cual desempeñan sus actividades

### **DELIMITACION TEMPORAL**

Esta indagación tomará en cuenta fatos obtenidos mediante las fuentes consultadas, así mismo se desarrollará durante el presente año.

### **DELIMITACION SOCIAL**

El estudio ha tomado en consideración a los trabajadores administrativos, los Gerentes y los funcionarios de la Entidad Edil.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

García Alvear, (2015) ha efectuado un estudio al cual denominó: Estrés laboral en administradores de la Universidad de Cuenca. El objetivo ha sido analizar las causas del estrés en el centro laboral por parte de las personas que ahí laboran. El estudio ha sido descriptivo transversal con muestreo multinivel de 240 cuya población fue de 607 trabajadores. La metodología utilizada fue una encuesta utilizada, que constó de 14 interrogantes con 4 respuestas alternativas, y un cuestionario sobre técnicas y herramientas de entrevista. Ha sido analizada toda la información, utilizando los programas estadísticos de más frecuencia. Así mismo ha sido preciso la utilización de la  $\chi^2$ - y análisis de varianza. Los riesgos que se analizaron han sido efectuados utilizando la prevalencia (IC del 95%). Resultados: el 14,58% de trabajo activo, el 43,75% de trabajo pasivo, el 23,75% de alto estrés laboral y el 17,92% de bajo estrés laboral presentaron significación estadística ( $p < 0,05$ ) en género, relación con sus actividades laborales y cargo. Necesidades y género, vínculos de trabajo entre otros ( $p < 0,05$ ). Al controlar por variables, ha sido evidenciada una relación entre el uso de habilidades ocupacionales y el empleo ( $p < 0,05$ ). Relación entre el derecho a la toma de decisiones con los vínculos laborales y datos en general del trabajador ( $p < 0,05$ ). De igual forma se evidencia el cargo desempeñado, la amplitud de decisión y vínculos laborales ( $p < 0,05$ ). Conclusión: Los ejecutivos tienen duplicada

las probabilidades de adolecer algunas patologías de la mente y físicas por parte de los que ahí laboran.

Gonzales (2014) Ha desarrollado un estudio titulado “Estudio de los estados de estrés y desempeño laboral efectuado en Servitas Altéense de Quetzaltenango en el año 2014”, en ese sentido su propósito ha sido determinar los vínculos entre las dos variables sometidas a procesamiento A través de un estudio de un total de 100 personas, incluidos gerentes, jefes de las respectivas áreas, administradores, entre otros profesionales, proponemos un diseño de investigación explicativa que examina sistemáticamente los efectos y las relaciones entre estas variables. Conclusión Final: Servitas Altéense S.A. empleado. Exhibían un alto nivel de estrés, con valores de 21,1 que excedía los criterios determinados de la prueba, y promedios normales de 16,3 y 14,7, los hallazgos excedían el nivel establecido, lo que indica que estaban estresados. el nivel era alto. Esta investigación puede guiarte y/o guiarte, ya que esta investigación ha demostrado que el estrés reduce la productividad de las personas.

**Cabrera, (2015)**, ha estructurado un estudio que lo tituló: “Determinación del estrés y el desempeño laboral de los soldados de la UPC del Sector policial. El estudio está referido a medir el grado de influencia entre las variables sometidas a procesamiento. Para saber si existía estrés laboral se realizó un test y se observó un alto índice de estrés laboral por jornadas largas ya que trabajaban 16 horas diarias en turnos de 8 horas lo que repercutía directamente en el puesto actoral dado. Este cansancio se está apoderando de la policía. Por lo tanto, se recomienda implementar

pautas de descanso activo para prevenir mayores problemas en las instituciones. Un artículo de mucha relevancia que pretende proponer algunas estrategias para paliar las complejidades y que los niveles de estrés puedan ser reducidos, animando a los trabajadores a hacer pausas activas para relajarse y ejercitar las diferentes partes del cuerpo al final de cada día para evitar la tensión. El rendimiento laboral está al más alto nivel.

**Paredes Ballesteros (2013)**, Ha estructurado una investigación que ha denominado: “El estrés y su impacto en el desenvolvimiento de los empleados de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA”, 2016 Título de Psicólogo Industrial en Humanidades y Educación de la Universidad Tecnológica de Ambato, Ecuador Conclusiones: 1. A partir de estudios de campo, se evidencia que el estrés en el centro de trabajo afecta desenvolvimiento de sus funciones, por ello en situaciones estresantes, también se denota que el aumento del estrés laboral Deterioro de la salud mental y también física de los empleados. Se debe tener en cuenta que provoca patologías internas y extra-orgánicas que dificultan el normal crecimiento de las personas, y que la salud física de los colaboradores es muy trascendental para un desempeño laboral adecuado dentro del ambito laboral. 2. Existen varios determinantes del aumento del estrés laboral Las estadísticas muestran que un factor contribuyente a esta patología es el estrés laboral excesivo, experimentado por el 63% de los colaboradores. ; La deficiencia de una adecuada definición respecto a los costos impide la organización de actividades relacionadas con el proceso de planificación básica y el tiempo de entrega, mientras que la especialización del puesto se ve obstaculizada por el hecho de que el empleado realiza múltiples funciones y responsabilidades. 3. El nivel de

desempeño en Almogás se vio claramente afectado por la mala asignación de la capacidad de comenzar a trabajar lo suficientemente temprano para permitir que la mayoría de los puestos en el distrito administrativo completaran sus actividades asignadas, como lo demuestran las observaciones de campo. Como resultado, el 63% de los colaboradores demandaron atención, de igual manera el 53% de los empleados requirieron atención por errores en la actividad laboral. En ese sentido presenta influencias de manera positiva respecto al estilo de liderazgo actualmente aplicado y las óptimas relaciones interpersonales.

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

Yucra, (2017), en su investigación titulada *Estrés y desempeño laboral de los funcionarios del RENIEC, Arequipa-*. Su objetivo ha sido hallar la relación entre ambas variables entre los funcionarios de dicha entidad. El tipo de estudio ha sido descriptivo correlacional y de diseño transversal, así mismo han sido 66 servidores los que integran la población. La técnica de recolección de datos utilizada por esta entidad fue una encuesta de 36 interrogantes con niveles de confianza de 0,83 de acuerdo a lo evidenciado el estadístico Alfa de Cronbach. Se realizó los hallazgos respectivos mediante la aplicación de los factores correlacionales, y la significancia bilateral fue de 0.00, lo que indica que existe una correlación respecto a la presión laboral con el desempeño de sus labores por parte de los funcionarios del gobierno en la ciudad de Arequipa, y el coeficiente de correlación fue la variable

Ramos, (2017) Ha ejecutado una indagación la cual ha denominado: Niveles de estrés y desenvolvimiento de sus actividades laborales en el Centro de Salud Corea-Huánuco, Perú, 2016”, para establecer los vínculos con los niveles del estrés y desenvolvimiento de los Trabajadores de la Salud de Corea Huánuco, Perú; el estudio ha sido nivel descriptivo y pertinente, efectuado por 41 expertos, Perú, utilizando dos herramientas para poder recolectar los datos. Se evidencia de acuerdo a los respectivos hallazgos a través de la aplicación de los factores correlacionales mediante el estadístico pertinente. Como resultado, 32 oficinistas (78,0%) presentaron niveles de estrés moderados y 09 (22,0%) niveles de estrés bajos. De estos, 24 (58,5%) fueron calificados como excelentes y 17 (41,5%) como regulares. Utilizando los factores respectivos el resultado evidencio que no encontramos una vinculación significativa entre las variables. Se concluyó que más de las tres cuartas partes (78,0%) de los especialistas del Centro de Salud de Coria de Huánuco Perú presentaban niveles de estrés, indicando niveles moderados. En ese sentido los niveles de desempeño que han presentado los especialistas referidos fue muy bueno, más de la mitad (58,5%).

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1 EL ESTRÉS.**

Para Blandear y Stella (2008), sostiene al respecto que: Son algunas acciones adaptativas como consecuencia de los factores mentales, físicos y emocionales que requieren un comportamiento de afrontamiento.

De igual forma de acuerdo con lo sostenido por Werther y Davis (2008), los describe como acciones de tensión causada por elementos psicosociales abrumadores, y presentan síntomas que conducen a un deterioro psicológico o físico.

De manera similar, Gonzales (2012) sostiene al respecto que es un estado psicofisiológico experimentado toda vez que va de acuerdo a las necesidades percibidas no coinciden con nuestra capacidad percibida para hacer frente a las necesidades declaradas. En otras palabras, lo que nos estresa son realmente los niveles del desequilibrio que se percibe entre las demandas del lugar de trabajo u otro entorno y los recursos con los que tenemos que lidiar.

Lek, Grifitos y Cox (2004), citando a Chiavenato (2009), "Esta definición se usa a menudo para describir síntomas, el dolor puede afectar el rendimiento de la actividad y, lo que es más importante, en términos de salud, cierta cantidad de estrés. Cuando el estrés se acumula, el organismo tiende a adaptarse a una presión constante en lugar de dominar la carga y volver al equilibrio, y reacciona de forma desagradable al aumento de la presión".

### **2.2.2. EL ESTRÉS LABORAL**

En concordancia a las disposiciones que han sido efectuadas por el órgano competente, sostiene que: Las condiciones físicas y mentales, dice, son el resultado de que los trabajadores no pueden adaptarse a las exigencias del trabajo, lo que crea miedo y desencadena la suposición de que una amenaza se cierne sobre ellos, desencadenando cambios orgánicos y psicológicos.

Este es un gran peligro psicosocial típico de las empresas de hoy en día, donde las labores de la mente supera al trabajo físico. Para Borobio (2006), el estrés en sí mismo no es una enfermedad, pero las exigencias de la situación o ambiente de trabajo (estresores) produce alteraciones en el equilibrio de los trabajadores, desencadenando una respuesta denominada estrés que activa las estrategias de Afrontamiento de los problemas y creando soluciones. Por otro lado, es fácil inferir que el estrés laboral se vuelve patológico cuando existe una serie de demandas excesivas que se exceden a las capacidades de afrontamiento de un individuo, lo que significa que hay enormes diferencias individuales. Por otra parte, tiene que ver con el entorno o situación laboral, sobre todo las derivadas del control y la libertad de la autonomía o acción de las personas respecto a sus labores.

Al respecto se aprecia lo sostenido por la OIT la cual define el estrés laboral como patologías que amenaza la economía y disminuye la productividad de todas las naciones y afecta la salud física y mental de los trabajadores, determinada por el trabajo. Requisitos del trabajo Esta relación ocurre cuando las habilidades, los recursos o los requisitos de un empleado no se igualan o superan, o cuando el conocimiento y las habilidades del empleado o del equipo que aborda estos requisitos no están alineados a los requerimientos de la organización. Es la situación del grado de cultura que imparte la entidad. Por otro lado, Chian (2018) dijo que existe una enfermedad ocupacional llamada estrés laboral, que actualmente es la enfermedad ocupacional más prevalente a nivel mundial, la cual es causada en su totalidad por el trabajo y aumenta con la industrialización, y cuanto más estresantes se vuelven los lugares de trabajo, mayor este aumento



Puede conducir a la saturación física o mental de los trabajadores y puede conducir a cambios en la salud y el entorno de los trabajadores tanto en el lugar de trabajo como a nivel personal.

Para Leka, Griffiths, & Cox (2004), “Es una respuesta presente en las personas de conformidad a los requerimientos y tensiones en el área laboral, las cuales no se corresponden con sus habilidades y sus conocimientos, haciendo la comprobación de sus capacidades para enfrentarse a las dificultades y su capacidad de resoluciones” De igual forma, según Cano (2002) citado por Posada (2016), el estrés laboral “se refiere al estrés cuando las exigencias del entorno no se corresponden con los recursos de la persona enfrentada”.

### **Dimensiones de tensión**

Para Schimtz (2007), “para generalizar los síntomas del estrés, divide el estrés en tres tipos: 'emocional, psicológico y conductual'.”, vergüenza, cambios de humor, etc., el segundo se refiere al temor de no poder salir adelante. Autoevaluación persistente, los comportamientos de pérdida de la memoria incluyen actitudes rudas hacia las personas, ansiedad por el tabaco, el alcohol y otras drogas, aumento o pérdida del apetito, rechinar de dientes y endurecimiento de la mandíbula. Asimismo, Robbins (2004) sugiere que el estrés puede conducir a grandes patologías como padecimientos del estómago, corazón, anorexia, tendencias de pensamiento, fisiología, cognición y motricidad”.

**Dimensión cognitiva:**

Entre los síntomas del estrés más destacados es no sentirse satisfecho. Una persona se siente nerviosa debido a los grandes niveles de ansiedad, con dificultad para concentrarse, incapaz de encontrar soluciones a los problemas y amnesia, por pequeña que sea”.

**Dimensión motora:** "La persona tiende a tener conductas desviadas como llanto, miedo a fracasar, malos hábitos alimenticios y de comportamiento, contracciones nerviosas, entre otros. Consecuentemente, los seres humanos quieren escapar de situaciones estresantes.

**Dimensiones fisiológicas:** "El estrés cambia en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco, latidos cardíacos y pulmonares acelerados, "migrañas, tensión nerviosa, trastornos del sueño, cansancio, trastornos diversos, malestar personal, entre otros más".

Del Hoyo (2004) este autor sostiene que los factores estresores pueden ser causados por el entorno del ambiente porque, es decir sociológicos, físicos y psicológicos, propone elementos que existen en el ambiente laboral y los divide en tres categorías:

**Factores estresantes del entorno físico.**

**La iluminación** tiene un impacto de mucha trascendencia en el rendimiento, el bienestar y la salud mental porque permite que los estímulos visuales se perciban

correctamente.” Los ambientes sin la iluminación adecuada pueden conducir a una disminución del bienestar visual, aumento de la frustración y la tensión con poco esfuerzo. tareas delegadas en las mejores condiciones La mala iluminación puede conducir a un bajo rendimiento, más tiempo dedicado a completar las tareas y más frustración.

**El ruido** es un factor estresante, sobre todo cuando puede distraer a las personas, resulta muy excesivo y/o entrecortado, tiene interferencias para poder concentrarse y es un elemento que produce frustración que supera el lenguaje interno que usamos para pensar y dirigir nuestras acciones. "Además, se aseguró de que en ciertos aspectos hubo adaptación en cuanto al ruido, pero incluso entonces, esta forma de adaptarse era una evidencia respecto al estrés, y dado que necesitan contar con energía, la exposición al ruido de forma prolongada podría provocar fatiga y un rendimiento reducido". Además, tiene un coste psicológico ya que provoca inquietud y una menor ser más tolerante a hechos frustrantes.

**Temperatura**, este elemento tiene incidencia directa en la salud y el confort de los trabajadores, en condiciones desfavorables podría ocasionar sueño, lo que acelera el esfuerzo por permanecer sin dormir, y reduce sus destrezas, lo que conduce a ocasionar accidentes y mala calidad laboral. En algunos casos, llama la atención del operador antes de que ocurra el peligro.

**Ambiente Contaminado:** Es importante que los empleados sean conscientes de las posibilidades de que dañen la salud del uso de ciertos materiales, equipos y/o

productos químicos. Porque conocer los riesgos te facilita el trabajo y no conocerlos. Se pueden estructurar algunas estrategias que puedan evitar peligro.

### **Estresores psicológicos**

**Carga mental:** La realización de una tarea se refiere al procesamiento de la mente general de los datos que desencadena una agrupación de etapas cognitivas, por ejemplo, proceso y transformación. Estos procesos requieren una actividad mental considerable.

**Control sobre las tareas:** El control está referido a los niveles en que el ambiente de trabajo hace posible que las personas controlen las acciones que va a ejecutar. Se hará más grande. "

### **Estresores sociológicos**

**Conflicto de funciones y ambigüedad:** la combinación de las expectativas de los trabajadores y la realidad de los requisitos de la organización crea un conjunto de fuerzas conocido como "conflicto de funciones, carencia de claridad" respecto "el trabajo que se realiza, los propósitos laborales y el alcance de la responsabilidad". Si persiste la ambigüedad, representará una mayor amenaza para los mecanismos de coordinación de los trabajadores". La incertidumbre es el resultado de la deficiencia de información y puede presentar un efecto depresivo en la salud física y mental. Disminuye la autoestima y la satisfacción general.

**Jornada laboral:** Temprana, te permite madurar y evita que te enfrentes personalmente a situaciones estresantes. El aumento del tiempo que se dedica a sus actividades laborales generalmente se asocia con una reducción del tiempo que tiene lo cual podría ocasionar el estrés y el descanso. Al mismo tiempo, podrían reservar parcialmente su energía a cambio de intereses.

### **Relaciones Interpersonales:**

Son los vínculos entre los integrantes del grupo laboral. La falta de destreza del equipo, la atmósfera reducida del equipo de trabajo y las conexiones sociales, y los retrasos en las publicaciones pueden generar altos grados de tensión y tensión entre los integrantes del equipo o de la entidad.

Asimismo, las relaciones positivas, las oportunidades de comunicación y la ayuda social contribuyen a las actividades emergentes en lugares de trabajo estresantes y tienen efectos secundarios sobre la salud y la estabilidad ambiental.

La línea entre la carrera y el desarrollo, el lugar que uno ocupa en la carrera y lo que realmente logra es tensa y potencialmente perturbadora.

### **TIPOS DE ESTRÉS**

Chiavenato (2009) explica que el estrés no siempre es malo. Porque el lado positivo puede aparecer de la oportunidad de poder ganar algo ante situaciones que nos obligan a exceder nuestras capacidades. El día a día de las personas, requerimientos, demandas, urgencias, plazos, procrastinarían, metas y objetivos, falta de medios y recursos" hacen que las personas sean más susceptibles al estrés,

y el aburrimiento y la falta de estímulo pueden perjudicar tanto al estrés como a nuestra salud.

Así mismo, Salas (2005) "confirma que para una persona tienen la necesidad de dirigir y estudiar la respuesta en la cual el cuerpo puede responder de dos maneras diferentes: estrés bueno o estrés malo.

Ejerce una función protectora del organismo gracias a la cual se puede desarrollar con el estrés. Se genera por una respuesta exagerada al estrés y se expresa como una demanda de actividad muy intensa o crónica. El exceso de energía que no se gasta por producción es nuestro cuerpo y afecta a la mente.

De acuerdo a lo sostenido por Posada (2016), se han hallado dos formas de estrés laboral. Desechable: Instantáneamente, desaparece "una situación prolongada, cualquier síntoma encontrado o resuelto después". Así tenemos por ejemplo que el estrés que surge cuando un trabajador lo despidan del trabajo. dado que ocurre repetidamente cuando una persona está expuesta continuamente a un factor estresante, los síntomas de estrés ocurren cada vez que surge algunas situaciones y el estrés no desaparece a menos que el individuo evite el problema.

### **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Schimtz (2007) señala que "estos pueden ser dañinos para el cuerpo, los pensamientos, las preocupaciones o las emociones y los comportamientos y, a menos que las personas entiendan que manejar condiciones estresantes puede estar dirigido a una variedad de dificultades en la salud, como presión arterial alta,

enfermedades cardíacas y aumento de peso y algunas patologías como lo es la diabetes.

Asimismo, Del Hoyo (2004) afirma que “Debido a que las personas es un todo indivisible, los síntomas inducidos por el estrés rara vez se presentan de manera singular y suelen ocurrir juntos, por lo que las consecuencias del estrés pueden ser muy variables y variables”. Puede ser uno importante que viene directamente de otros. Es probable que la mayor parte de esto constituya un impacto indirecto y secundario”.

Villegas (2016) está convencido de que “son diversos, pero a grandes rasgos cabe destacar sus efectos negativos respecto a la salud, así como el deterioro cognitivo y el rendimiento”. El estrés cambia los hábitos vinculados con la salud, por lo que aumentan el comportamiento negativo como beber, fumar y comer excesivamente debido a que siempre están apurados y les falta tiempo, mientras que crecen estos hábitos como el ejercicio, el mantenimiento de una dieta, el sueño suficiente y las conductas de higiene preventiva.

Los cambios dañan gravemente la salud y de igual forma crear diferentes adicciones que pueden tener un impacto muy negativo en áreas clave de tu vida personal como las relaciones sociales, la familia, la salud, el trabajo, entre otros. Cambios debidos a sistemas fisiológicos (sistema nervioso e inmunológico).

## **DESEMPEÑO**

(Lado 2013), sostiene al respecto que es un aspecto esencial de las actividades de los empleados dentro de las organizaciones. Para ello, la organización de nivel superior calcula los resultados que cada trabajador crea a través del desarrollo. El desempeño se considera un medio por el cual se puede evaluar a los trabajadores y cuantificar los resultados. Nuevamente, hay dos puntos específicos que determinan el desempeño de un trabajador. El primer punto es el resultado del trabajo realizado por el trabajador, y el segundo punto es la actitud del trabajador al realizar el trabajo. En ese sentido, el desempeño cambiará debido a muchos factores y existen incentivos para motivar a los empleados y mejorar el desempeño laboral

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Chiavenato (2011), la función principal del desempeño laboral es evaluar el desempeño de las habilidades de los empleados en sus labores propias realizadas en la entidad de trabajo y poder reconocer las dificultades inminentes o continuos dentro de la organización. En este caso, tome medidas para resolverlo.

Por lo tanto, las organizaciones deben considerar la atención que pueden brindar a los usuarios sin comprometer la productividad de los colaboradores.

Desde el momento en la cual se efectúa el contrato a una persona contrata, ese desempeño debe ser evaluado en términos de costos y beneficios. Incluso los mecanismos de manera formal en cuanto a la evaluación del desempeño no son nuevos.



**El cumplimiento de sus tareas**

Al establecer la compensación por el desempeño de los empleados, es importante considerar cómo se desempeñarán para lograr lo que la empresa espera que hagan. Por lo tanto, las cualificaciones se pueden dar colectivamente, pero cuantas más respuestas individuales, más útil será el reconocimiento por parte de la empresa de las capacidades y cualificaciones de los empleados.

**Trabajo en equipo.**

Este indicador representa las habilidades complementarias de los empleados para realizar actividades en equipo y se puede observar en su relación con los compañeros de la organización. Los seres humanos son seres sociales y necesitan mantenerse conectados dentro de la empresa, y los trabajos grupales que reemplazaran cada vez más a los empleados en la toma de decisiones y órdenes, mientras que las decisiones en equipo son más riesgosas y aprenden más rápido. Las nuevas tendencias de la fuerza laboral, la necesidad de reducir costos, las compañías que ven a los equipos como una forma normal de trabajar y los talentos necesarios para lograr y mantener el éxito en las organizaciones modernas rara vez se encuentran en una sola persona.

Landy y Conte (2005) lo identificaron como un conjunto de dos o más individuos interrelacionados e interdependientes que se reúnen para lograr un objetivo específico, en el que un equipo de trabajo existente debe pasar por una secuencia básica denominada evolución o modelo. Hacemos ciertas cosas en ciertos

momentos, pero muchos otros siguen diferentes esquemas basados en la seguridad, el estatus, la autoestima, la afiliación, el poder y el logro de metas.

### **Etapa de desarrollo del grupo**

Muestran que el desarrollo del equipo es una etapa con mucho dinamismo, la gran parte de los cuales se encuentran en constantes modificaciones, y a pesar de que es posible que los equipos no puedan alcanzar una total estabilidad, existen patrones comunes que explican cómo evolucionan la gran parte de los equipos.

Esta evolución se encuentra dividida en, fórmulas estándar, rendimiento y suspensión, y se presenta de la siguiente manera.

- **El primer paso**, la formación, presenta dos elementos. Primero, los trabajadores tienden a interactuar con otros como resultado de asignaciones formales de equipo o tareas para lograr un objetivo común. Una vez formado el grupo, comienza la segunda parte de la fase de formación, que consiste en definir y fijar propósitos y estructurar al equipo laboral. se presentan al respecto mucha incertidumbre considerable en esta etapa, con los integrantes comenzando a mirarse y sentirse integrante del. equipo.
- **La fase de tormenta** se encuentra caracterizada por inconsistencias inmersas en el equipo laboral. Al final de esta fase, se establecerán jerarquías de liderazgo para estructurar dirección para el equipo.

- **La tercera etapa** es cuando se encuentran presentes los vínculos y los grupos comienzan a unirse, momento en el que se fortalecen la identidad del grupo y la camaradería. En esta parte se determinan algunas disposiciones en concordancia a la estructura del grupo y se absorben las expectativas de comportamiento correcto entre cada miembro.
- **El paso 4** se refiere a construir un equipo altamente funcional y aceptable de tal manera que todos tengan tareas asignadas y puedan realizarlas.
- **Los grupos ad-hoc** tienen otra fase, Team Separation, que se relaciona principalmente con el cierre y cierre de actividades y tareas.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **ESTRÉS**

De acuerdo a lo determinado por la OMS, (2004), sostiene que el estrés laboral es "una respuesta en la que un individuo puede tener que hacer frente a demandas y tensiones que están fuera de sintonía con sus conocimientos y habilidades, y pone a prueba la capacidad para hacer frente a una situación.

#### **FACTORES ESTRESANTES EN EL TRABAJO**

Un factor estresante en el trabajo se define como cualquier evento, situación o percepción en el entorno laboral que probablemente provoque emociones negativas en un individuo (Funk, De Jorge, Yema y De Wolf, 1998).

## **DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo a lo sostenido por el investigador Bohórquez (2007), “ha podido conceptualizar la forma en que el nivel de desempeño que alcanza un empleado para alcanzar las metas dentro de una organización dentro de un período de tiempo determinado.

## **FACTOR DE ESTRÉS**

El concepto de estresor (stress trigger, estresor) describe cualquier carga o demanda externa que provoca una respuesta de estrés. (Marca, 2016).

## **CREATIVIDAD**

El mundo laboral no deja de evolucionar, toda vez que actualmente las empresas consideran empleados con creatividad, con ingenio, la creatividad y la imaginación que genera conceptos y también ideas que conducen a brindar auténticas soluciones y contribuyen a mejorar el rendimiento laboral y la productividad. (García, 2017).

## **2.4 HIPOTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María-2022.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

La dimensión cognitiva se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María-2022.

La dimensión motora se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

La dimensión fisiológica se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

## 2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

### 2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRÉS LABORAL	Dimensión cognitiva	Sensaciones de preocupación - Bajo nivel de concentración - Inseguridad
	Dimensión motora	-Intranquilidad motora (moverse, tocarse, rascarse) Conducta impulsiva Explosiones emocionales
	Dimensión fisiológica	- Agotamiento físico - Dolor de cabeza - Aumento de tensión muscular

**2.4.1 VARIABLE DEPENDIENTE**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO	Rendimiento	Eficiencia Eficiencia
	Competencias Laborales	Conocimientos Habilidades Actitudes

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Es cuantitativo en el sentido de que se pueden lograr la información correspondiente y se pueden efectuar el análisis para su posterior procesamiento.

Por esta razón, este enfoque está fundamentado en características de análisis estadístico lo cual es posible poder evidenciarlo.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio se utilizaron métodos descriptivos además de métodos deductivos, transversales y cualitativos.

Las aplicaciones de tipo descriptivo miden el concepto o variable a que se refiere la información de forma independiente o conjunta.

**Método Deductivo:** Un método de razonamiento en el que se pueden sacar algunas conclusiones de aquellas generalmente aceptadas como válidas para aplicaciones específicas.

#### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Al respecto, el diseño se encuentra relacionado, a un tipo de investigación que consiste en determinar los niveles de vínculos entre dos o más variables esenciales o entre fenómenos o eventos observados en una propia muestra de personas.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### 3.4.1 POBLACIÓN.

Ha sido preciso poder establecer que 84 trabajadores conformaran la población, los cuales pertenecen a la entidad edil correspondiente.

#### 3.4.2 MUESTRA

Fueron determinados a través de la fórmula estadística pertinente la cantidad de 69 trabajadores que pertenecen a la entidad edil referida, cuya fórmula es:

$$M = \frac{Z^2 N P Q}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

M= Tamaño de Muestra

N= Población

Z= Nivel de confianza (95%=1.96)

E= Margen de error (5%)

P= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$M = \frac{1.96 \times 84 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(84-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 69$$

Niveles	Cantidades	%
Población. - Personas que laboran en la Municipalidad distrital de Santa María.	84	100
Muestra: Personas que laboran en la Municipalidad distrital de Santa María	69	72

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se utilizan las técnicas siguientes:

firmando el contrato. Incluir: bibliografía, texto y resumen.

Técnicas de estudio de fuentes bibliográficas y/o documentales. Revisamos distintas formas de fuentes.

Habilidades de indagación extraídas del Internet. Utiliza otras páginas web mediante un navegador

habilidades de viaje de campo. El cuestionario de aplicación recoge información relacionada con el tema.

### **3.6 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

Procesamiento de Datos.

Se utilizarán el SSPS versión 19 para lograr los valores de la escala de actitudes y correlacionales separadamente.

A partir de las correlacionales se podrá proceder al análisis de forma cualitativa.

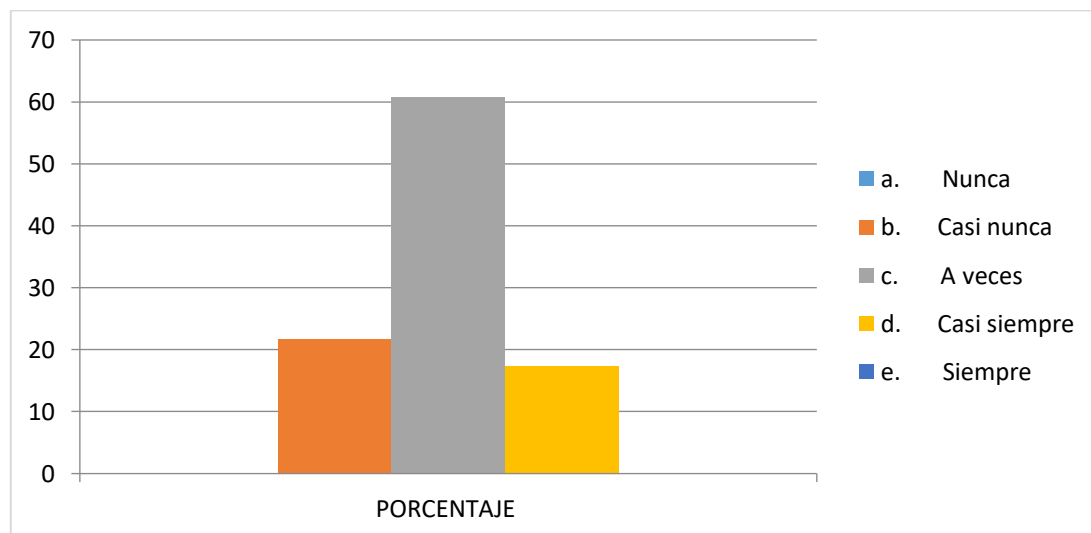
**CAPITULO IV**

**PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y CONTRASTACIÓN**

**DE LAS HIPÓTESIS**

Tabla 1 El trabajo que realizo me genera sensación de preocupación cuando hay temas que no conozco

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>a. Nunca</b>	0	0
<b>b. Casi nunca</b>	15	22
<b>c. A veces</b>	42	61
<b>d. Casi siempre</b>	12	17
<b>e. Siempre</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	69	100



*Figura 1 Me genera sensación de preocupación cuando hay temas que no conozco*

En la figura 1 se aprecia que el 61%(42 encuestados) indican que solo a veces el trabajo que realizan les genera sentimiento de preocupación cuando hay temas que no conocen, un 22%(15 encuestados) manifiesta que casi nunca le sucede esta sensación mientras un 17%(12 encuestados) afirman que casi siempre se preocupan con temas desconocidos

Tabla 2 En mi trabajo es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>a. Nunca</b>	35	51
<b>b. Casi nunca</b>	18	26
<b>c. A veces</b>	16	23
<b>d. Casi siempre</b>	0	0
<b>e. Siempre</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	69	100

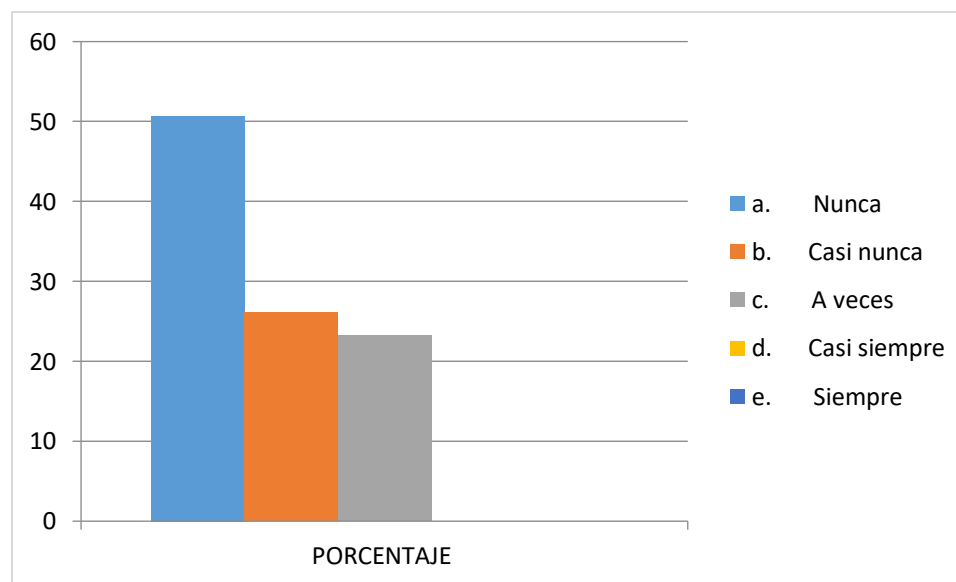
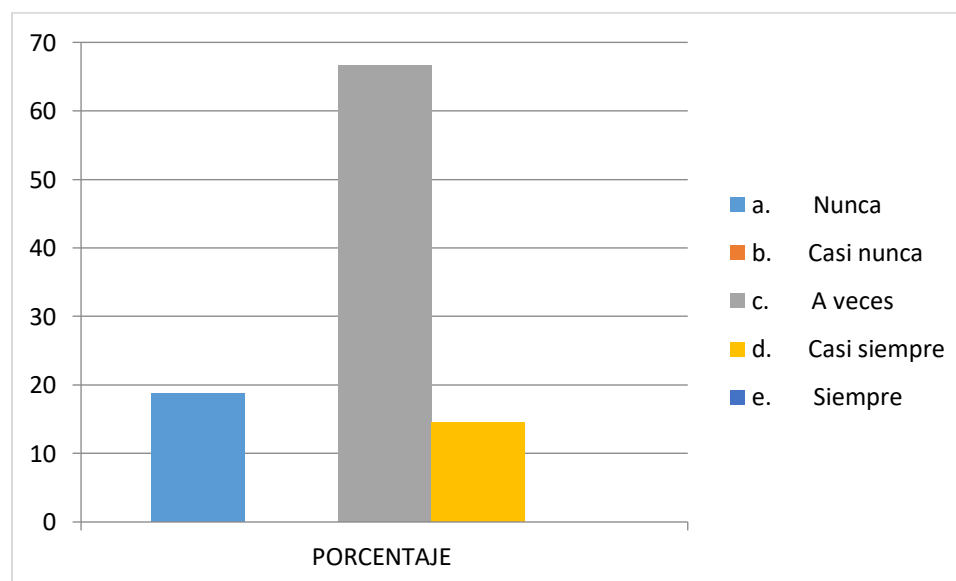


Figura 2 Es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales.

En la figura 2 se aprecia que el 51%(35 encuestados) indican que en su trabajo nunca es fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales, un 26%(18 encuestados) manifiesta que casi nunca les sucede, mientras un 23%(16 encuestados) afirman que solo a veces se desconcentran.

*la 3 El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.*

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a. Nunca</b>	13	19
<b>b. Casi nunca</b>	0	0
<b>c. A veces</b>	46	67
<b>d. Casi siempre</b>	10	14
<b>e. Siempre</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	69	100

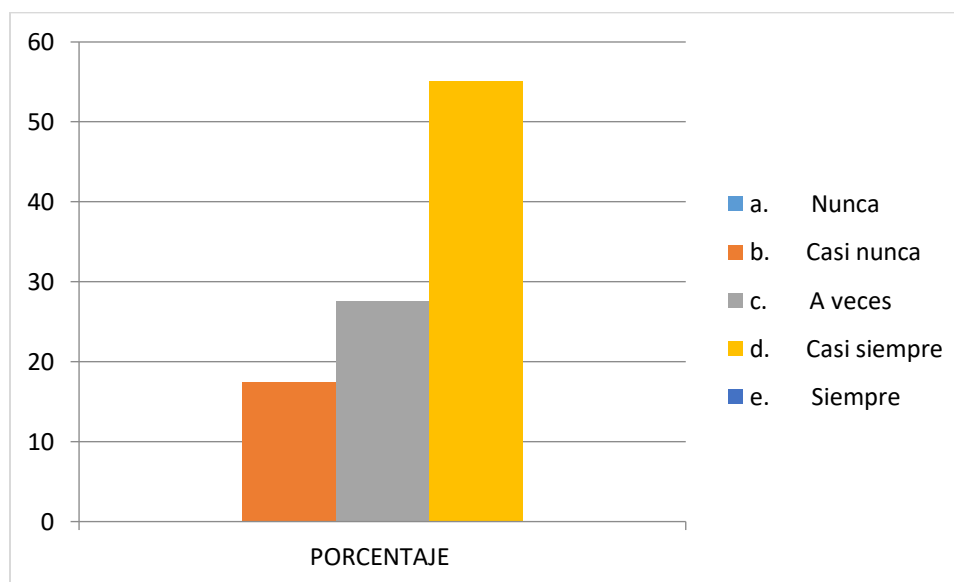


*Figura 3 El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.*

En la figura 3 se aprecia que el 67%(46 encuestados) indican que solo a veces el trabajo bajo presión los hace sentir inseguros para lograr sus metas., un 19%(13 encuestados) manifiesta que nunca le sucede esta sensación mientras un 14%(10 encuestados) afirman que casi siempre sienten inseguridad cuando trabajan bajo presión.

Tabla 4 Cuando me angustio por dificultades en el trabajo me es difícil permanecer tranquilo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>a. Nunca</b>	0	0
<b>b. Casi nunca</b>	12	17
<b>c. A veces</b>	19	28
<b>d. Casi siempre</b>	38	55
<b>e. Siempre</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	69	100



*Figura 4 Me angustio por dificultades en el trabajo*

En la figura 4 se aprecia que el 55% (38 encuestados) indican que casi siempre cuando se angustian por dificultades del trabajo le es difícil permanecer tranquilos, un 28% (19 encuestados) manifiesta que a veces les sucede esta sensación mientras un 17% (12 encuestados) afirman que casi nunca sienten angustia por dificultades en el trabajo.

Tabla 5 Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo de una manera no apropiada (amable o empático)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Nunca	10	14
b. Casi nunca	47	68
c. A veces	12	17
d. Casi siempre	0	0
e. Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

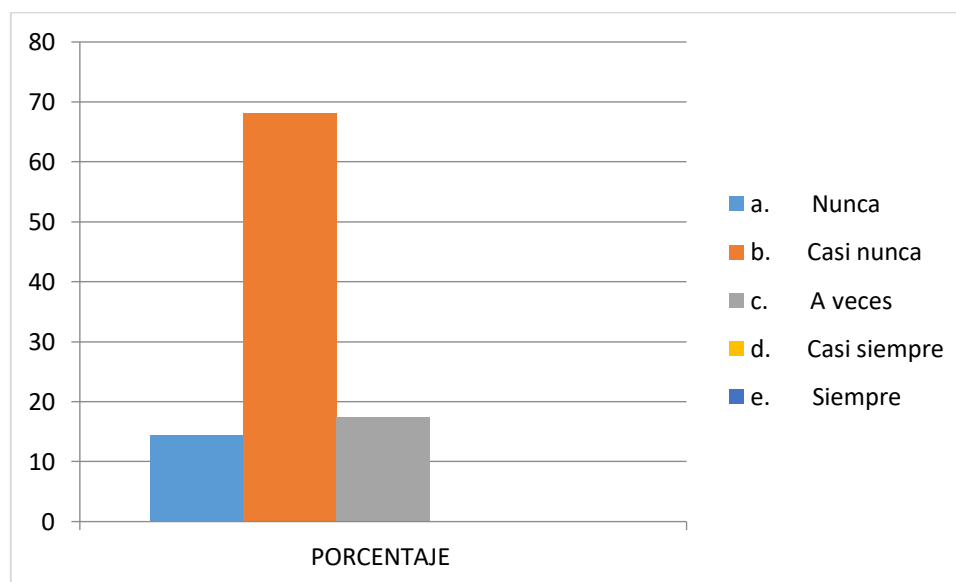


Figura 5 Estoy tratando a mis compañeros de una manera no apropiada



En la figura 5 se aprecia que el 68%(47 encuestados) indican que casi nunca sienten que tratan a algunos usuarios o compañeros de trabajo de una manera no apropiada es decir que no muestran amabilidad o empatía, un 17%(12 encuestados) manifiesta que a veces si les sucede esta situación mientras un 14%(10 encuestados) afirman que nunca sienten que tratan mal a los demás.

Tabla 6 Cuando las cosas se salen de control en mi trabajo me siento emocionalmente frustrado y desanimado.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Nunca	14	20
b. Casi nunca	38	55
c. A veces	17	25
d. Casi siempre	0	0
e. Siempre	0	0

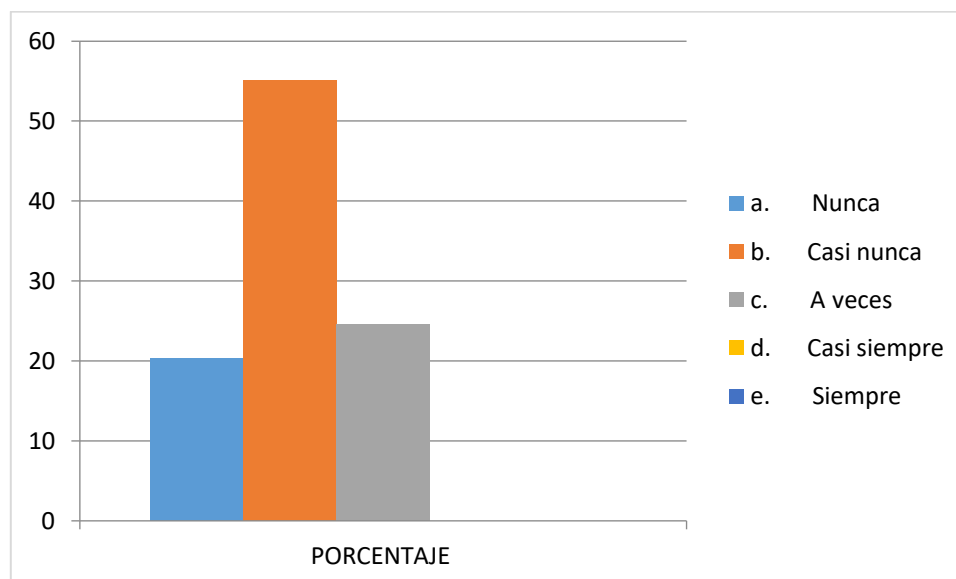


Figura 6 Cuando las cosas se salen de control me siento frustrado y desanimado.

En la figura 6 se aprecia que el 55%(38encuestados) indican que cuando las cosas se salen de control en el trabajo casi nunca se sienten emocionalmente frustrados y desanimados, un 25%(17 encuestados) manifiesta que a veces si les sucede esta situación mientras un 20%(14 encuestados) afirman que nunca se sienten ni frustrados ni desanimados.

Tabla 7 Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Nunca	0	0
b. Casi nunca	0	0
c. A veces	58	84
d. Casi siempre	11	16
e. Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

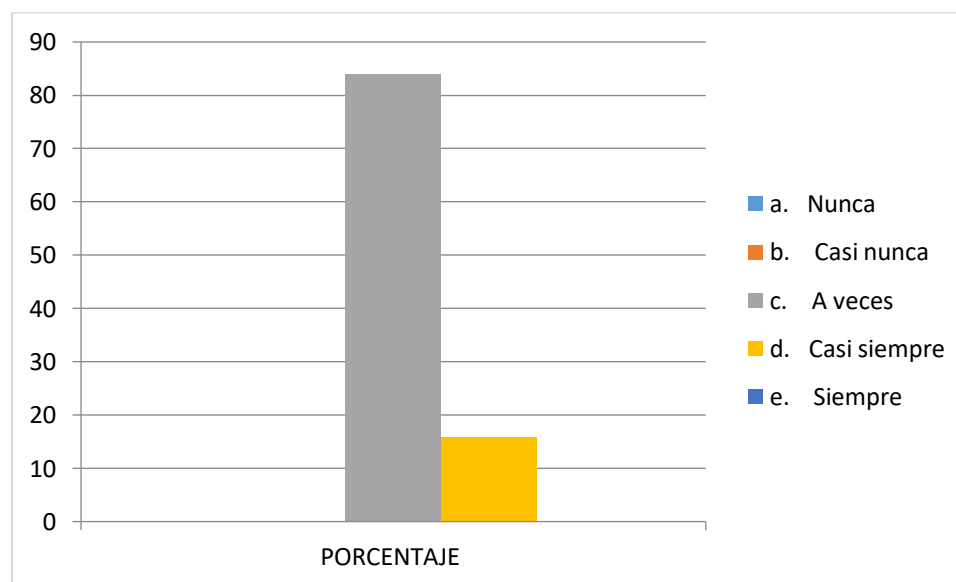


Figura 7 Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.

En la figura 7 se aprecia que el 84%(38encuestados) indican que al finalizar su jornada de trabajo a veces se sienten fatigados y cansados, mientras un 16%(11 encuestados) afirman que casi siempre se sienten así

Tabla 8 Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Nunca	8	12
b. Casi nunca	55	80
c. A veces	6	9
d. Casi siempre	0	0
e. Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

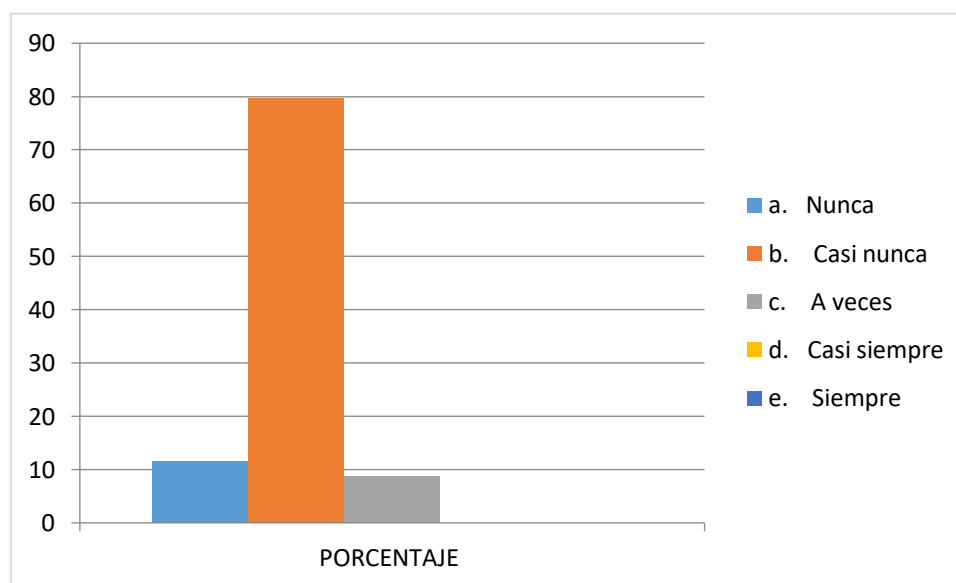
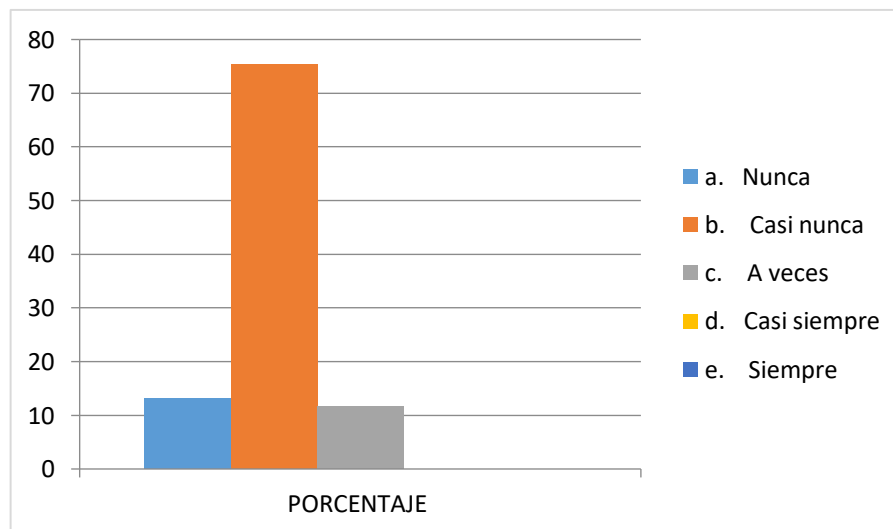


Figura 8 Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza. .

En la figura 8 se aprecia que el 80% (55 encuestados) indican que casi nunca durante su jornada de trabajo les da dolor de cabeza, un 12% (8 encuestados) manifiesta que nunca les sucede esta situación mientras un 9% (6 encuestados) afirman que a veces presentan dolor de cabeza.

*Tabla 9 Mis actividades en el trabajo me generan tensión muscular.*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>a. Nunca</b>	9	13
<b>b. Casi nunca</b>	52	75
<b>c. A veces</b>	8	12
<b>d. Casi siempre</b>	0	0
<b>e. Siempre</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	69	100

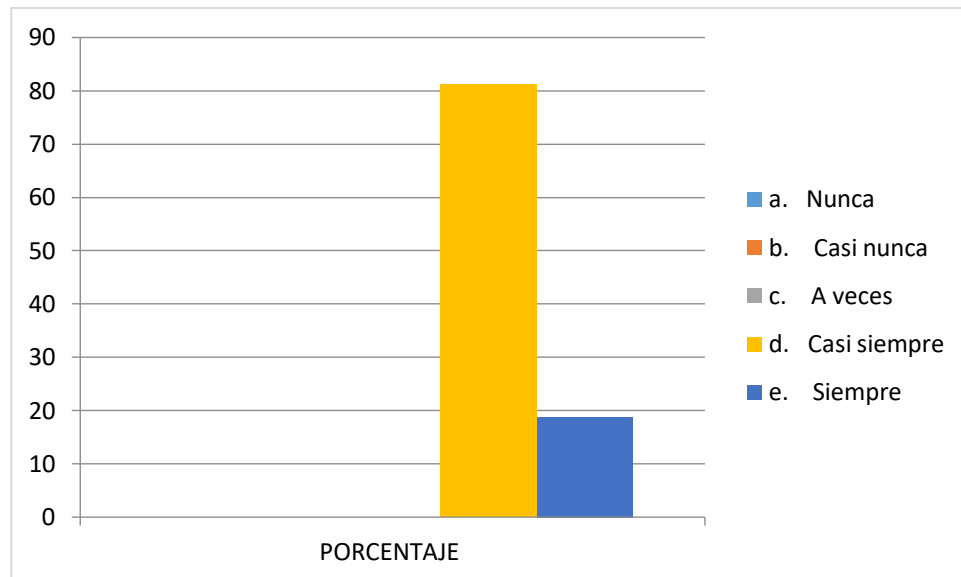


*Figura 9 Mis actividades en el trabajo me generan tensión muscular.*

En la figura 9 se aprecia que el 75%(52encuestados) indican que casi nunca sus actividades del trabajo les generan tensión muscular., un 13%(9 encuestados) manifiesta que nunca les sucede esta situación, mientras un 12%(8 encuestados) afirman que a veces presentan tensión muscular originado por las diversas actividades laborales.

*Tabla 10 Considero que en mi trabajo nos esforzamos por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.*

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a. Nunca</b>	0	0
<b>b. Casi nunca</b>	0	0
<b>c. A veces</b>	0	0
<b>d. Casi siempre</b>	56	81
<b>e. Siempre</b>	13	19
<b>TOTAL</b>	69	100



*Figura 10 En mi trabajo nos esforzamos por brindar un servicio de calidad*

En la figura 10 se aprecia que el 81% (56 encuestados) indican que casi siempre en el trabajo se esfuerzan por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, mientras un 19% (13 encuestados) afirman que siempre su objetivo es brindar una buena atención a los usuarios.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1 Prueba de la hipótesis general

#### Hipótesis general nula

El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María-2022.

#### Hipótesis general alternativa

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María-2022.

### Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor de  $p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula. Si el valor de  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

### Estadístico para contrastar la hipótesis.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,938 <sup>a</sup>	1	,000
Correlación de Spearman	0,828	1	,000
Asociación lineal por lineal	3,172	1	,000
N de casos válidos	69		

Según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson, el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022, alcanzando un valor de 22.938, y una significancia de  $p=0,000 < 0.05$  siendo altamente significativo.

La correlación de Spearman de 0.828, con una significancia  $p=0.000 < 0.05$ , significa una buena asociación entre las variables, constando estadísticamente significativo.

### Prueba de las hipótesis específicas

#### Primera hipótesis específica

##### Hipótesis específica nula.

La dimensión cognitiva no se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

### Hipótesis específica alternativa.

La dimensión cognitiva se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

#### . Estadístico para contrastar la hipótesis

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,111 <sup>a</sup>	1	,000
Correlación de Spearman	0,192	1	,001
Asociación lineal por lineal	3,101	1	,000
N de casos válidos	69		

La dimensión cognitiva se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022, debido a que ha obtenido un valor de 18,111, y una significación de  $p=000 < 0.05$  teniendo una significación alta. Asimismo, la correlación de Spearman de 0,192, logro una significación  $p=0.001 < 0.05$  lo cual tiene una representación muy aceptable.

### Segunda Hipótesis Específica

**Ho:** La dimensión motora no se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

**Hi:** La dimensión motora se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.



### Estadístico para contrastar la hipótesis

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,116	2	,000
Correlación de Spearman	0,312	2	,001
Asociación lineal por lineal	25,632	1	,001
N de casos válidos	69		

La dimensión motora se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022, debido a que ha obtenido un valor de 28.116 y una significación  $p=0,000 < 0,05$  teniendo una significación alta. Asimismo, la correlación de Spearman de 0.312, con una significancia  $p=0,001 < 0,05$  lo cual tiene una representación muy aceptable.

### Tercera Hipótesis Específica

**H<sub>0</sub>:** La dimensión fisiológica no se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión fisiológica se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.

**Estadístico para contrastar la hipótesis.**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,019 <sup>a</sup>	1	,001
correlación de Spearman	0.927	1	,000
Asociación lineal por lineal	21,162	0	,001
N de casos válidos	69		

La dimensión fisiológica si se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022, debido a que ha obtenido un valor de 18,019 y una significación de  $p=0,001 < 0.05$  teniendo una significación alta. Asimismo, la correlación de Spearman de 0.927, logro una significación  $p=0.000 < 0.05$  lo cual tiene una representación muy aceptable.

## CAPITULO V

### DISCUSION

De los resultados obtenidos en este trabajo, se puede apreciar que se adoptó la hipótesis propuesta, indicando que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los Gerentes Distritales en la Entidad Edil referidas, según las conclusiones de los autores que se mencionan a continuación.

García Alvear (2015) concluyó que los ejecutivos tienen el doble de probabilidades que los trabajadores de sufrir enfermedades físicas y mentales. Asimismo, Gonzales (2014) extrae las siguientes conclusiones. Estos indicaron altos niveles de estrés, con una medición de 21,1, por encima del estándar establecido por la prueba, donde los promedios normales deberían ser 16,3 y 14,7. Es decir, el resultado de la investigación supera el valor fijado, indicando que la presión es muy alta.

Esta investigación puede guiarte y/o guiarte, ya que esta investigación ha demostrado que el estrés reduce la productividad de las personas. Finalmente, el autor Ramos (2017) concluyó que más de las tres cuartas partes (78,0%) de los especialistas del Centro Médico Corea de Huánuco en Perú reportaron niveles moderados de estrés. Más de la mitad (58,5%) de los especialistas del Centro Médico Corea de Huánuco en Perú se desempeñaron a muy buen nivel”.

Los principales resultados muestran que si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los administradores regionales y municipales en Santa María-2022, lo mismo ocurre para las dimensiones cognitiva, motora y fisiológica.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores públicos de la entidad edil, alcanzando un valor de 22.938, una significancia de  $p=0,000<0,05$  se considera altamente significativa. De manera similar, la correlación de 0,828 de Spearman alcanza significancia en  $p=0,000<0,05$ , que es una indicación muy aceptable.

La Dimensión Cognitiva tiene un valor de 18.111 y se asocia significativamente con el desempeño de los trabajadores de la Entidad Edil, ya que obtiene un valor de  $p=000<0,05$  con alta significancia. De manera similar, la correlación de Spearman de 0,192 alcanza significancia en  $p=0,001<0,05$ , que es una indicación muy aceptable.

La dimensión motora se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la entidad edil referida, obteniendo un valor de 28,116 y un valor altamente significativo de  $p=000<0,05$ . De manera similar, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.312 con significación  $p=0.001<0.05$ , una representación muy aceptable.

La dimensión fisiológica se asoció significativamente con el desempeño de los trabajadores de la entidad edil referida, ya que obtuvo un valor de 18.019 y un valor altamente

significativo de  $p=0,001<0,05$ . De igual forma, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,927, alcanzando significancia en  $p=0,000<0,05$ , lo cual es una representación muy aceptable.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que el área de recursos humanos realice pausas activas de al menos 5 minutos en la mañana y por la tarde 10 minutos, esto ayudara a que el personal se reúna y haga ejercicios de estiramiento u otros y asi ayuden en la reducción del estrés de estar sentados y con pendientes de trabajo todo el día.

Se debe distribuir de manera equitativa los trabajos a realizar a fin de sobrecargar a los trabajadores, dar tiempos considerables para la entrega de un determinado trabajo u actividad evitando abrumar al colaborador y que esto pueda influir negativamente en su desempeño laboral.

Capacitar al personal conforme a sus funciones para que logren obtener mayores conocimientos de lo requerido en cada área a los cuales han sido asignados y poder brindar lo mejor de si.

Es una buena idea administrar estos niveles adecuadamente mediante la creación de un sistema de revisión de desempeño realista que se centre en ser específico acerca de por qué la mayoría de los empleados se desempeñan de manera regular y utilizar esta información

para ayudar a mejorar el desempeño. Asimismo, promueve el trabajo en equipo y la convivencia en el ambiente laboral, generando apoyo mutuo entre todos para el logro de las metas organizacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

Barrera, J. (2014). La cocina del Ecuador . Ecuador.

Barrutia, J. (2015). Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Perú.

Coque Arboleda, M. (2013). La Gastronomía Ancestral y su Influencia en el Turismo Cultural. Ecuador.

Fayol, H. (1980). Administración Industrial y General. Argentina.

Fuentes, L. (2001). La gastronomía en el mundo. Mexico.

Garcia Alvear . (2015). *estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Cuenca.

Gonzales, P. (2014). *Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense*. Tesis pregrado, Universidad Rafael Landivar , Quetzaltemango.

Gordon, L. (2013). La gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte pesad. Ecuador.

Guerra, D. (2013). La Gastronomía Tipica y su incidencia en el Desarrollo Turístico de la Parroquia Atocha-Ficoa. Ecuador.

RAE. (2001). Diccionario de la Lengua Española. España.

Ramos, P. (2017). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea*. Huanuco.

Robbins, S. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. Mexico.

Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Argentina.

Terry, G. (1986). *Principios de administración*. Continental.

Yucra, L. (2017). *El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC*.

Arequipa.



## ANEXOS

### ENCUESTA

Cuestionario de encuesta del estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos

Estimado colaborador(a): Tenga usted un buen día; solicitamos de su gentil colaboración para responder el siguiente cuestionario, lo cual tiene como fin la ejecución de estudio académico. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta, y responda de manera sincera y con libertad cada pregunta, (marque con una "x" la alternativa que usted crea correspondiente).

1. El trabajo que realizo me genera sensación de preocupación (hay temas que no conozco).
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
2. En mi trabajo es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extra laborales.
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre

3. El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
4. Cuando me angustio por dificultades en el trabajo (no presentar a tiempo informes, no cumplir con las metas establecidas según cronograma de trabajo) me es difícil permanecer tranquilo.
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre

6. Cuando las cosas se salen de control en mi trabajo me siento emocionalmente frustrado y desanimado.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

7.- Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

8. Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

9.- Mis actividades en el trabajo me generan tensión muscular.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre.

10.- Considero que en mi trabajo nos esforzamos por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES INDICADORES	HIPÓTESIS	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿El estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿La dimensión cognitiva se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?</p> <p>¿La dimensión motora se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?</p> <p>¿La dimensión fisiológica se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Establecer de qué modo la dimensión cognitiva se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p> <p>Analizar en qué medida la dimensión motora se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión fisiológica se relaciona con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Estrés laboral</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Desempeño personal administrativo</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La dimensión cognitiva se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022</p> <p>La dimensión motora se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022.</p> <p>La dimensión fisiológicas se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Maria-2022</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva. Transversal</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental.</p> <p>Método de Muestreo Probabilístico aleatorio simple (PAS) Muestra: 69</p> <p>Proceso de Análisis de información.</p>