

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS PARA TÍTULO PROFESIONAL

**ESTRÉS LABORAL RELACIONADO AL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO-NARANJILLO**

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

ELABORADO POR

KAREM SHEILA HUAMANCAYO ROMERO

TINGO MARÍA, PERÚ

2020



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 012-2020-EPA- FCEA-UNAS
REUNIÓN VIRTUAL

Siendo las 10:00 horas del día lunes 07 de diciembre de 2020, se reúne mediante videoconferencia a través de la plataforma Microsoft Teams, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 327/2018-D-FCEA de fecha 19 de octubre de 2018, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 331/2019-D-FCEA de fecha 12 de setiembre de 2019 y se modifica el título de la tesis con Resolución N° 149/2019-D-FCEA de fecha 10 de noviembre de 2020. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

ESTRÉS LABORAL RELACIONADO AL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO-NARANJILLO.

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **HUAMANCAYO ROMERO, Karem Sheila.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR: UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 11:00 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 07 de diciembre de 2020

Dr. Víctor Chacón López
Presidente del Jurado

Lic. Leonor Huamán Camacho
Miembro

Mag. Jhon Hitler Meléndez Ordóñez
Miembro

Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título de tesis : Estrés Laboral Relacionado al Desempeño de los Trabajadores Administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo

Autor : Karem Sheila Huamancayo Romero
DNI:48636931
Título conducente a: Licenciado en Administración
Año de sustentación y aprobación: 2019-2020

Asesor de tesis : Dr. Miguel Ángulo Cárdenas
Co asesor : -

Área Académica: Desarrollo humano

Programa de investigación:
04: Gestión del talento humano

Línea(s) de investigación(s):
42: Desarrollo e innovación del talento humano

Lugar de ejecución:
Distrito de Luyando.

Duración: Inicio : 7 de enero de 2019
Término : 11 de enero de 2020

Financiamiento:
FEDU : -.-
Propio : S/. 4,070.00
Otros : -.-

Bach. Karem Sheila Huamancayo Romero
Tesisista

Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Asesor

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado conmigo en cada etapa de mi vida, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, Lidia y Francisco, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento, brindándome su amor incondicional.

A mis hermanos, Sunita y Bryan, por su compañía y ser mi motivación para superarme en esta vida.

AGRADECIMIENTO

A mi Universidad Nacional Agraria de la Selva, alma mater en mi desarrollo profesional, por darme la oportunidad de alcanzar mis metas y ser una persona útil en la sociedad.

A mi asesor el Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por su constante y paciente alcance, compartiendo su tiempo de manera generosa durante el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis jurados, Dr. Víctor Chacón López, Lic. Leonor Huamán Camacho y MsC. John Meléndez Ordoñez, por sus relevantes aportes, críticas y sugerencias durante el proceso de desarrollo de esta investigación.

A los docentes de la especialidad de administración por su instrucción, estimulación y apoyo para lograr la culminación de mi carrera.

Al abogado Félix Pulido Ríos, alcalde de la Municipalidad Distrital de Luyando (periodo 2019-2022), por brindarme la oportunidad de poder realizar la presente investigación en dicha entidad y brindarme las facilidades del caso.

Al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Luyando, y a cada uno de los servidores municipales quienes amablemente apoyaron brindando datos (cuestionario de encuesta) para el desarrollo del estudio.

CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.2. BASES TEÓRICAS	10
1.2.1. ESTRÉS	10
1.2.2. EL ESTRÉS LABORAL	11
1.2.3. DIMENSIONES DEL ESTRÉS	13
1.2.4. TIPOS DE ESTRÉS.....	17
1.2.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	19
1.2.6. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL PARA LA EMPRESA. 21	
1.2.7. DESEMPEÑO LABORAL.....	23
1.2.8. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO.....	24
1.2.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	25
1.2.10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN EL SECTOR PUBLICO	26
1.2.11. DIMENSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	27
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICO	28
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	32
2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32
2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
2.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	37
3.6. PROCEDIMIENTOS.....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	40
4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO	40
4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL	42
4.3. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL	43
4.6.1. Dimensión Cognitiva.	43
4.6.2. Dimensión Motora.	44
4.6.3. Dimensión Fisiológica.	45

4.4. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR	46
4.5. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL	46
4.6.1. Dimensión Desempeño de la función del trabajador.	46
4.6.2. Dimensión Características individuales	47
4.6.3. Dimensión Rendimiento	48
4.6. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	49
4.6.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	49
4.6.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS	51
4.6.2.1. Prueba de hipótesis específica para la dimensión cognitiva	51
4.6.2.2. Prueba de hipótesis específica para la dimensión motora	52
4.6.2.3. Prueba de hipótesis específica para la dimensión fisiológica	53
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXO	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Manifestaciones físicas del estrés	19
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	36
Tabla 3. Matriz de consistenciaesquema del diseño de investigación	363
Tabla 4. Esquema del diseño de investigación.....	36
Tabla 5. Análisis de fiabilidad alfa de cronbach	387
Tabla 6. Características de la muestra según género.....	409
Tabla 7. Características de la muestra según edad	40
Tabla 8. Características de la muestra según procedencia	40
Tabla 9. Características de la muestra según grado de instrucción	41
tabla 10. análisis de la variable independiente estrés laboral	41
Tabla 11. Análisis de la variable dependiente desempeño del trabajador.....	45
Tabla 12. Correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo.....	49
Tabla 13. Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores.....	50
Tabla 14. Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores.....	51
Tabla 15. Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de estrés: eutress ditress	17
Figura 2. La medición del desempeño es parte de un largo proceso de planificación	186
Figura 3. Dimensión cognitiva del estrés	426
Figura 4. Dimensión motora del estrés.....	¡Error! Marcador no definido.3
Figura 5. Dimensión fisiológica del estrés	¡Error! Marcador no definido.4
Figura 6. Dimensión Desempeño de la función del trabajador	¡Error! Marcador no definido.6
Figura 7. Dimensión Características individuales	¡Error! Marcador no definido.7
Figura. 8. Dimensión Rendimiento	¡Error! Marcador no definido.8

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar si el estrés laboral está relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo. La recolección de datos se realizó mediante encuesta, para ello se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert compuesto de 18 ítems, de los cuales 9 ítems se formularon en relación con la variable Estrés Laboral, y 9 para la variable Desempeño de los Trabajadores. El cuestionario se aplicó a (N = 47) trabajadores públicos de la Municipalidad de Luyando. Metodológicamente el estudio corresponde al tipo aplicado de nivel correlacional, con método deductivo, de diseño de corte transversal. Para el análisis de los datos recolectados, se utilizó tanto estadísticas descriptivas como prueba inferencial. En el contraste de hipótesis, se aplicó la estadística inferencial de prueba de correlación Rho de Spearman (r_s).

Los resultados permitieron demostrar estadísticamente que existe correlación significativa para la hipótesis general entre el estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores con (*P-valor*; $0.036 < 0.05$) y un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.306$), asimismo en la hipótesis específica dimensión motora la cual también es significativa (*P-valor*; $0.049 < 0.05$) y también un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.289$), mientras que para las dimensiones cognitiva y fisiológica no existe significancia (P. Valor; $0.247 > 0.05$) y (P. Valor; $0.088 > 0.05$) respectivamente, presentando una correlación calificada como muy baja para la dimensiones cognitiva ($r_s = 0.172$) y baja para la dimensión fisiológica ($r_s = 0.251$),

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño de los trabajadores, dimensiones cognitivas, motoras y fisiológicas.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine if stress in the workplace is significantly related to the performance of the administrative employees at the Luyando District Municipality, Naranjillo, Peru. The data collection was done through a survey, for which an eighteen item questionnaire with a Likert type scale was used, with nine items formulated regarding the variable, “stress in the workplace,” and nine items for the variable, “employee performance.” The questionnaire was given to (N=47) public employees at the Luyando Municipality. The methodology of the study corresponds to the applied type, at a correlational level, with a deductive method and a cross-sectional design. For the analysis of the data that was collected, descriptive statistics as well as inferential tests were used. To contrast the hypothesis, Spearman’s Rho correlation test for inferential statistics was applied.

The results allowed for the statistical demonstration that a significant correlation of the general hypothesis exists between the “stress in the workplace” and its relationship with the “employee performance,” with a p-value of $0.036 < 0.05$ and a degree of correlation that is classified as “low” ($r_s = 0.306$); at the same time, the specific hypothesis dimension “motivators,” was also significant (*p-value*; $0.049 < 0.05$) with a degree of correlation that is classified as “low” ($r_s = 0.289$). However, for the dimensions “cognitive” and “physiological” there is no significance (p-value; $0.247 > 0.05$) and (p-value; $0.088 > 0.05$), respectively, presenting a correlation that is classified as “very low” for the “cognitive” dimension ($r_s = 0.172$) and “low” for the physiological dimension ($r_s = 0.251$).

Keywords: stress in the workplace, employee performance, cognitive dimensions, motivators, physiological

INTRODUCCIÓN

Al encontrarnos en una competencia por lograr permanecer en un puesto de trabajo y dado que el trabajo es fundamental para la salud de las personas, muchas veces por no estar desempleados admitimos trabajar en malas condiciones o en puestos de trabajo donde nuestras competencias no tienen afinidad, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud-OMS (2013) “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, Woolax (2019) asegura que el ritmo de vida ajetreada, la carga y el entorno laboral actual, provocan que vivamos, cada vez más estresados, Entrepreneur en Español (2016) presenta los resultados de una investigación realizada por Groupon acerca de los niveles de estrés en algunos países de América Latina, donde el país que presenta mayor índice de personas “estresadas fue Argentina con el 80%, seguido de Chile con el 77% y Colombia con el 70%. Preventionworld (2019) presenta un estudio realizado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)” quienes aseveran que en México el 75% de la población padece fatiga por estrés laboral, en China el 73% y en Estados Unidos el 59%; y además que los Mexicanos que más se estresan tienen entre 25 y 30 años, asimismo, la Universidad Privada del Norte UPN (2019) presenta el estudio realizado por la Psicóloga Rojas, donde el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, además agrega que, esta enfermedad no es genética, sino que se encuentra “relacionada a la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas”.

Smart Coach (2018) manifiesta que el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y esta se da cuando las exigencias del puesto de trabajo no coinciden o exceden las competencias (capacidades, conocimientos y habilidades) del trabajador, de esta manera no compatibiliza con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa, en el sector público estas características, aunados a la mala práctica de la burocracia y el clientelismo político en la contratación de personal, conllevan a que los servidores públicos presenten un alto índice de estrés, como lo mencionó Zaniuk (2008) que en España el 31% de los empleados públicos padece estrés producido por la burocratización, la jerarquía, la mala planificación laboral, la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo, además que dentro del grupo de empleados públicos, los jóvenes, las mujeres y el personal temporal son lo que registran un mayor índice de estrés con enfermedades psicosociales”, en ese sentido, también se tiene que en nuestro país, las instituciones públicas se organizan bajo lineamientos poco flexibles, conllevando que el personal retraiga sus iniciativas, aportes y no desarrolle plenamente sus capacidades, lo que origina comportamientos indiferentes y situaciones inhibitorias donde la participación o integración no se lleva a cabo siendo promotoras de inconformismo profesional, estrés y bajo desempeño (Villegas, 2016).

El estrés es uno de los grandes males a nivel global, en este siglo (XXI) es considerado como una enfermedad. Ávila (2014) sostiene que el estrés es una reacción de nuestro organismo frente a circunstancias adversas que al permanecer o acrecentarse con el tiempo afecta a diferentes funciones del organismo, tal como asegura Zaniuk (2008) Que el estrés no es sólo una enfermedad psicológica, sus consecuencias se hacen notorias en la salud física del individuo, que puede sufrir úlceras, hipertensión arterial, alteraciones intestinales y hasta

enfermedades coronarias; siendo estas entre otras manifestaciones del estrés, García (2017) cita al especialista en salud pública Miguel Orozco, quien asegura que el estrés puede reducir la eficacia laboral de una persona y causarle problemas de salud. En ese sentido el desempeño laboral es de suma importancia en todas las organizaciones públicas de nuestro país ya que de ello depende cumplir con los objetivos propuestos en el cierre de brechas de servicios públicos a nivel local, regional y nacional que se proyectan brindar a la población, ya que todos los puestos de trabajo articulan su labor y que los ministerios aúnan sus esfuerzos para incrementar la calidad de vida de la población peruana, sin embargo, si los servidores públicos manifiestan estrés laboral, conllevaría a una baja productividad, sopesando en la población que no logra acceder a servicios básicos y de calidad, manteniendo a nuestro país con altos índices de pobreza y pobreza extrema, radicando ahí la importancia de prevenir el estrés, en el personal de las instituciones públicas..

Es así como la investigación se justifica debido a que en la actualidad el estrés laboral es reconocido como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, asimismo, un trabajador estresado tiende a ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, conllevando a que estas entidades tengan bajas perspectivas de éxito en un mercado competitivo. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004); los problemas de estrés son causados por los factores psicosociales como cargas de trabajo excesivo, jornadas largas y horarios irregulares, falta de autonomía, dirección inadecuada y ritmo de trabajo elevado, asimismo, el salario insuficiente y la inestabilidad laboral (preventioworld, 2019) “un estudio revela que el 80% de peruanos sufren o han sufrido de estrés, además que sufren de cambios frecuentes de ánimo, insomnio y otras situaciones asociadas al estrés” (redaccionler, 2018). Sin

embargo, la adaptabilidad al cambio supone un manejo adecuado al estrés generado en el ámbito laboral, siempre y cuando estas dosis de estrés no superen la tolerabilidad de las personas, en ese caso, es donde el estrés tiene repercusiones desfavorables en la salud psicológica y física.

Ante lo descrito en los párrafos anteriores, en el estudio se planteó como interrogante general lo siguiente: ¿Está el estrés laboral relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo? Así también se plantearon tres interrogantes específicas formulados de la siguiente manera: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre las dimensiones cognitivas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?, ¿Existe relación significativa entre las dimensiones motoras y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo? y ¿Cuál es el grado de relación entre las dimensiones fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?, para poder responder a estas interrogantes se plantearon los Objetivos tanto generales y específicos, siendo el objetivo general: Determinar si el estrés laboral está relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo y con los objetivos específicos tenemos: Conocer cuánto es el grado de relación que existe entre las manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo, saber si existe relación significativa entre las manifestaciones motoras y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo y conocer cuál es el

grado de relación entre las manifestaciones fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

Para confirmar a la interrogante del estudio, se planteó como hipótesis general lo siguiente:

El estrés laboral está relacionado significativa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo. También se plantearon las hipótesis específicas de la siguiente manera: Existe una correlación alta entre las dimensiones cognitivas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo, hay relación significativa entre las dimensiones motoras y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo y finalmente hay una correlación alta entre las dimensiones fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Yucra (2017), en su investigación titulada “El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016, por lo que el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con diseño transversal, la población estuvo conformada por 66 trabajadores de esa entidad, la técnica de recolección de datos que empleó fue la encuesta, con un cuestionario de 36 preguntas, el cual tuvo una confiabilidad de 0.83 según el estadístico Alfa de Cronbach, el análisis de correlación de las variables fue mediante el estadístico Pearson, el cual arrojó una significancia bilateral de 0.00, dando a conocer que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Reniec de la ciudad de Arequipa, con un coeficiente de correlación calificado como alto ($r = 0.817$) entre las variables en estudio.

Bautista (2017), en su investigación titulada “El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani-Huancané Puno 2017”, con el objetivo de conocer de qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad en estudio. El diseño de investigación fue no experimental transeccional - correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis fue la Chi cuadrado y la correlación de Pearson. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores de la municipalidad, a quienes les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, encontrándose los resultados que existe correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores

de la municipalidad distrital de Huatasani, además, encontró que el grado de correlación es positiva media con un ($r=0.338$) entre ambas variables.

Ramos (2017) ejecutó una investigación titulada “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea-Huánuco, 2016”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea de Huánuco; el estudio fue de nivel descriptivo correlacional, realizado en 41 profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco, empleó dos instrumentos para la recolección de datos. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó el estadístico de prueba Tau b de Kendall para establecer la relación entre las variables nivel de estrés” y desempeño laboral. Teniendo como resultados que el “nivel de Estrés en 32 trabajadores (78,0%) de ellos presentan un nivel medio de Estrés, y 09 (22,0%) de ellos presentan bajo nivel de Estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos califican como Excelente y 17 (41,5%) de ellos califican como Regular Desempeño. Mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall se estableció que no existe relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral. Concluyendo que el nivel de Estrés de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos (78,0%) expresan nivel medio de Estrés. El nivel de Desempeño de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de la mitad (58,5%) es excelente”.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. ESTRÉS

Para Bohlander y Snell (2008), el estrés es cualquier demanda de adaptación causada por factores físicos, mentales o emocionales que requieran una conducta de lucha. Según Werther y Davis (2008) el estrés, es la tensión provocada por factores psicosociales agobiantes cuyos síntomas originan trastornos psicológicos o somáticos. Asimismo, Gonzales (2012) define el estrés como el estado psicofísico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerle frente. Para Melgosa (2006) el término estrés por lo general se menciona para indicar un estado emocional tan tenso que precisamente impida la correcta realización de alguna tarea, debido a las alteraciones que el estrés provoca, por lo que podemos entender este concepto como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se les somete a fuertes demandas. Por otro lado, García, Sánchez y Zapata (2008), dicen que el estrés influye en el desmejoramiento de la calidad y productividad de la organización y puede generar grandes costos para la persona y organización.

Leka, Griffiths, & Cox (2004) cita a Chiavenato (2009) “asegura que este término es empleado con frecuencia para describir síntomas que tienen las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas como preocupación, irritabilidad, fatiga, ansiedad y angustia, lo cual perjudica su desempeño

en sus actividades y sobre todo, en su salud, cierto nivel de estrés es normal y permite a la persona concentrarse y enfrentar los desafíos de la vida sin embargo, a medida que las presiones se acumulan el organismo se sobrecarga y en lugar de volver a un estado de equilibrio, tiende a adaptarse a la presión constante y cuando el estrés aumenta reacciona en forma desagradable”.

Asimismo, Selye (1978) señala que el sistema nervioso central percibe un estado de desequilibrio o peligro para el organismo que lo percibe, por lo que algunas estructuras del sistema nervioso como el hipotálamo y la glándula hipofisaria emiten mensajes, así tenemos, en el primer caso, el hígado genera mayor cantidad de azúcar para que el organismo disponga de energías suficientes y en el segundo caso, se emiten mensajes de la glándula suprarrenal órgano que dispone de todas las sustancias necesarias que el organismo requiere en situaciones de emergencia, y especialmente en estados donde se requiere el incremento de la producción de neurotransmisores como noradrenalina y adrenalina. En otro aspecto se emiten mensajes hacia la glándula cortisona, para facilitar el metabolismo de grasa e hidratos de carbono, por cuanto las funciones del sistema gastrointestinal, se encuentra lentificada en estas situaciones de estrés, también en el primer caso, encontramos la mayor producción de endorfina y encefalina, sustancia que tienen la función de ayudar a disminuir dolor e incrementar la euforia del sujeto en las condiciones señaladas (Barret, Barman, Boitano, & Brooks, 2010).

1.2.2. EL ESTRÉS LABORAL

Según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2012). Dice que es el estado físico y psíquico resultado la falta de adaptación del trabajador a las

exigencias del trabajo, que origina miedo presunción de que una amenaza se cierne sobre él, produciendo alteraciones tanto orgánicas como anímicas. Es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas en las que el trabajo mental ha superado al trabajo físico. Para Borobia (2006), el estrés no es de por sí una enfermedad, las demandas situaciones o circunstancias del trabajo (estresores) alteran el equilibrio del trabajador provocando una respuesta que se denomina estrés, estos estresores activan estrategias de afrontamiento del problema y se generan soluciones, en cambio cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología, es fácil deducir según esto, el nivel de presión necesaria para producir patologías por estrés está condicionado por la capacidad de respuesta del trabajador, lo que implica la existencia de una enorme variabilidad individual. Por otro lado, se relaciona con las circunstancias o condiciones de trabajo especialmente por la autonomía o libertad de actuación y control del sujeto sobre el trabajo.

La organización Internacional del Trabajo OIT (206), se refiere al estrés laboral como enfermedad que es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo y disminuye la productividad afecta la salud psicofísica de los trabajadores y está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. Por otra parte, Chian (2018) dice que en la actualidad existe una enfermedad ocupacional con mayor incidencia a nivel mundial, denominada estrés laboral, que es

exclusivamente de origen laboral y va en aumento con la industrialización, debido a este aumento la creciente presión en el ámbito laboral puede causar saturación física o mental del trabajador causando alteración tanto en salud como al entorno en que se desenvuelve el trabajador a nivel laboral y personal. Para Leka, Griffiths, & Cox, (2004), “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”. Así también el estrés laboral, según Cano (2002) citado por posada (2016) dice “que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente”.

1.2.3.DIMENSIONES DEL ESTRÉS

Para Schimtz(2007) “en su intento por generalizar la sintomatología del estrés lo clasifica en tres tipos tales como” “las emocionales, las mentales y de conducta. La primera, referida al estado de desesperación o tensión, alteración, temor infundado, estado de nervios, desconcierto, variaciones en su estado anímico, entre otras, el segundo, que hace referencia, al miedo a no progresar, autoevaluación constante, pérdidas de memoria, falta de concentración y de iniciativa, y forma de pensar repetitiva, por último el aspecto conductual, que se evidencia en los ataques de risa infundados, forma brusca de tratar a los demás, ansiedad por consumir cigarrillos, alcohol y otros estupefacientes, incremento o falta de ganas de comer, chirriar la dentadura, endurecimiento de las mandíbulas, entre otras”.

Asimismo, Robbins (2004) dice que el estrés se manifiesta de varias maneras, teniendo un individuo que puede experimentar “hipertensión arterial, úlceras,

irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, proclividad a los accidentes, a los cuales llama fisiológicos, cognitivos y motora”. Dimensión cognitiva: uno de los síntomas de mayor significancia del estrés es la insatisfacción, “de esta manera la persona presenta inseguridad y tiene problemas para concentrarse no encuentra solución a sus problemas por pequeños que sean y tiene la sensación de haber perdido la memoria”. Dimensión motora: “la persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente, temor al fracaso, fumar más de lo normal, aparecen tics nerviosos, etc. En definitiva, la persona siente deseos de huir para evitar la situación de estrés” y la Dimensión fisiológica: “el estrés se puede presentar mediante síntomas físicos” afectando la salud del individuo, debiéndose a un cuadro de estrés ocasiona cambios en el metabolismo, acelerando el ritmo cardíaco, acelera el ritmo cardiorrespiratorio, “dolores de cabeza, tensión muscular, alteraciones del sueño, fatiga, enfermedades de la piel, el individuo se siente mal, acude al médico, pero sus resultados son normales”.

Del Hoyo (2004) asegura que todos los estresores son ambientales en el sentido que son parte del medio ambiente, siendo estos físicos, sociológicos y psicológicos, presenta los factores presentes en situación de trabajo, clasificándolos en tres grupos:

- Estresores del ambiente físico
 - o Iluminación siendo una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico, ya que la iluminación permite percibir de manera correcta los estímulos visuales”, un ambiente sin iluminación adecuada puede conllevar a degradar la salud visual, incrementar el nivel de frustración y la tensión, mientras se realiza esfuerzos por concluir con las tareas encomendadas bajo condiciones

inconvenientes. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

- El ruido, es un estresor, principalmente cuando distrae, cuando es excesivo y/o intermitente interfiere con la concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que se usa al pensar y dirigir nuestros actos”. “Además, asegura que en algunas situaciones se da una adaptación al ruido, pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además, puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración”.
- Temperatura, este factor influye directamente sobre el bienestar y el confort del trabajador, al darse casos inadecuados puede causar somnolencia lo que aumenta el esfuerzo por mantenerse despierto, también puede disminuir la destreza manual causando accidente y baja calidad en el trabajo, en este caso aumenta la atención del trabajador ante la probabilidad de riesgos.
- Ambientes contaminados: es necesario que los trabajadores tengan conocimiento de los posibles efectos en la salud cuando emplean algunos materiales, equipos y/o químicos, ya que cuando se es consciente de los riesgos el trabajo se torna fácil, y cuando se desconoce, no se puede desarrollar estrategias para evitar los riesgos.

- Estresores psicológicos
 - Carga mental: la ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como: la toma de información del exterior (percepción), análisis de la información”, la memorización y el aprendizaje de sus procesos y variaciones. Estos procesos requieren de una actividad mental más o menos intensa.
 - Control sobre la tarea: el control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar”, siendo el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad, en la medida “que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre él mismo”, lo cual estará produciendo una satisfacción laboral.
- Estresores sociológicos
 - Conflicto y ambigüedad del rol: la combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan” conflictos de rol, la falta” de “claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades”; “si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos” de adaptación del trabajador, “la incertidumbre es el resultado de la falta de información y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión. reducción de la autoestima y de la satisfacción en general”.
 - Jornada de trabajo: produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado

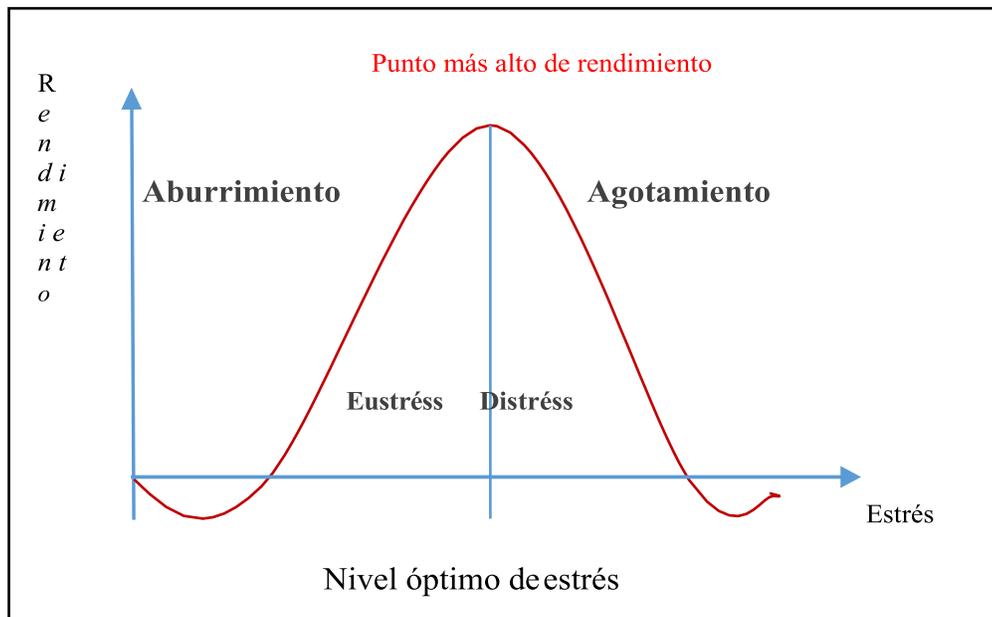
al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso. durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación”.

- Relaciones interpersonales: las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional, el desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

1.2.4. TIPOS DE ESTRÉS

Chiavenato (2009) aclara que el estrés no siempre es malo, ya que el aspecto positivo es que puede derivarse de la oportunidad de ganar algo, a partir de las cuales enfrentamos situaciones que nos obligan a rebasar nuestras capacidades, además que el estrés es una condición que forma parte de la vida cotidiana de las personas, “las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos” todo esto provoca que las personas estén más expuestas al estrés, además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un

grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. Del mismo modo Solas (2005) “asegura que es necesario canalizar y analizar las respuestas de alerta del organismo a favor de las personas, también asegura que hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione: Eustress o estrés bueno: Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo, gracias a él podemos progresar en todos los sentidos y el Distress o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad, puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume”.



Fuente: Tesina Booth y Pérez (2008).

Figura 1. Tipos de estrés: eustress ditress

Según Posada (2016) existen dos tipos de estrés laboral: El episódico: Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación “que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo”. Y el crónico: Es aquel que presenta de manera recurrente

cuando la persona se encuentra sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática, el estrés no desaparecerá”.

1.2.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Schmitz (2007) indica que, “estas pueden resultar perjudiciales para el organismo, la mente, las inquietudes o emociones y la conducta, que la persona aprenda a reconocer estas señales de alarma ya es un gran avance para poder controlarlas, si no se aprende a manejar el estado estresante puede acarrear una diversidad de inconvenientes en la salud, tal como, la hipertensión, afecciones del corazón, incremento de peso y trastornos metabólicos como la diabetes”. Del mismo modo Del Hoyo (2004) dice que el “individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia de estrés raramente aparecen de forma aislada, por regla general aparecen conjuntamente, además asegura que las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas”. “Algunas pueden ser primarias y directas de otras. la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios”.

Villegas (2016), asegura que “son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento”. El estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumenta las conductas no saludables, tales como: fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a

la salud y por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (el sistema nervioso y el sistema inmune). El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicósomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales”, etc. A su vez, el estrés puede producir una inmune depresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Tabla 1.
Consecuencias físicas del estrés

Consecuencias físicas	Alteraciones
Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, Dispepsia funcional, Intestino irritable, Colitis ulcerosas, Aerofagia, Digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión Arterial, Enfermedades coronarias (angina de pecho e infarto de miocardio), Arritmias cardíacas
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, Hiperventilación, Disnea, Sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos sexuales	Impotencia, Eyaculación precoz, Vaginismo, Coito doloroso, Alteraciones de la libido.
Trastornos endocrinos	Hipoglucemia Diabetes, Hipertiroidismo, Hipotiroidismo, Síndrome de Cushing.
Trastornos dermatológicos	Prurito, Dermatitis atípica, Sudoración excesiva, Alopecia, Tricotilomanía.
Trastornos musculares	Tics. calambres y contracturas; Rigidez, Dolores musculares, Alteraciones en los reflejos musculares (Hiperreflexia, Hiporreflexia)
Otros	Cefaleas, Dolor crónico, Insomnio, Trastornos inmunológicos (Gripe, Herpes, Etc.), Falta de apetito, Artritis reumatoide

Fuente: (Del Hoyo, 2004)

Villegas (2016), dice que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias eliminación del dolor en las cefaleas. Y que los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc. Que de por si son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltara el aire (cuando realmente esta hiperventilado), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareara y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema.

1.2.6. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL PARA LA EMPRESA.

Los estudios de investigación del impacto del estrés relacionado con el trabajo en los resultados de la organización se han encontrado una serie de comportamientos asociados que afectan a la productividad, la competitividad y la imagen pública de la

empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016); asimismo, si el estrés laboral afecta a un gran número de empleados o a miembros claves del personal, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad, en ese sentido, una institución que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y encontrándonos en un mercado cada vez más competitivos, afectará no solo a los resultados, sino a la supervivencia de la empresa, de esta manera el estrés puede afectar con el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento del personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales comprendidas por trabajadores que sufren de estrés y el deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004),

Del Hoyo (2004) asegura “que el nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal, el entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo, asimismo que, si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreado un alto coste financiero y humano para la empresa, por consiguiente presenta, los signos que indican

la existencia de estrés en las organizaciones, disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros, necesidad de una mayor supervisión del personal, empeoramiento de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, aumento de quejas al servicio médico, aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

1.2.7. DESEMPEÑO LABORAL

Villegas (2016). “definen al desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, además, afirman que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización que afectan el desempeño en el cargo, más adelante, Chiavenato (2009), “manifiesta que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”. Del mismo modo, Choque (2015), indica que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, en ese sentido Faria (2000), dice que uno de los fundamentos de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, activando el comportamiento y mejorando el desempeño, ya que ayuda a la persona a enfocar sus

esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles, sin embargo, para lograr un desempeño adecuado de los trabajadores es necesario establecer las expectativas, las metas y objetivos, las cuales deben ser de conocimiento de los empleados, con los cuáles se podrá hacer una comparación del desempeño esperado con el desempeño real. Morales (2009) acota que el desempeño laboral es el rendimiento en el trabajo y la afinidad del trabajador con las funciones y tareas principales que tiene su puesto de trabajo, permitiéndole demostrar su idoneidad, asimismo, realizar su trabajo con eficiencia y calidad, donde puede aplicar sus conocimientos y validar su experiencia en las tareas asignadas; en concordancia con lo afirmado por Ganga, Cassinelli, Piñones & Quiroz (2014) dicen que una organización es eficiente, cuando logran sus propósitos y metas al menor tiempo y con menor costo, racionalizando sus recursos sin quebrantar la calidad, además agregan que esto se hace posible si las metas son claras y el trabajo es con un objetivo común.

1.2.8. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO

Villegas (2016), argumentan que las organizaciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de trabajadores, entre los cuales son:

- Satisfacción del trabajo, conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe en su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.
- Autoestima: es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

- Trabajo en equipo: es la labor realizada por los trabajadores que puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que se posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.
- Capacitación del trabajador, es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80 % de los casos.

1.2.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2009), dice que es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su constitución a la organización. Asimismo, González y Olivares (2006) indican que la evaluación del desempeño puede entenderse como: la valoración periódica del trabajador en puesto, comparada con los requisitos estipulados del puesto.

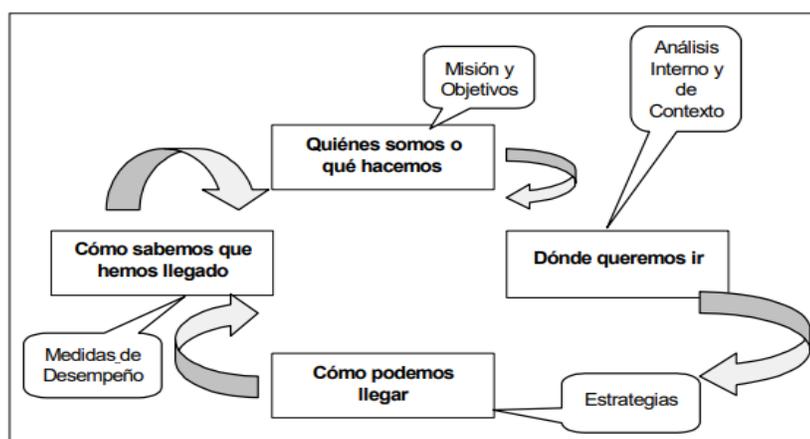
Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado, de ese modo Robbins (1995), manifiesta que

principalmente una meta de la evaluación del desempeño es determinar con exactitud cómo contribuye individualmente el empleado, con la finalidad de tomar decisiones de asignación de recompensas, sin embargo, si el proceso de evaluación es realizada de manera deficiente con criterios equivocados se tendrá como resultado mediciones imprecisas, lo que conllevará a realizar reconocimientos y recompensas erróneas.

1.2.10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN EL SECTOR PUBLICO

Cristóbal & Armijo (2005) “citan a Ballart (1992) quien manifiesta que: Conceptualmente la evaluación, tanto desde el punto de vista de los programas públicos como de la gestión se inserta en el marco teórico del análisis de las políticas públicas, en la medida que ésta persigue producir información que tenga alguna relevancia con la toma de decisiones política-administrativas, información útil que permita resolver problemas concretos”.

Del mismo modo refieren la OCDE/PNUMA (1998) afirma que es la medición sistemática y continua en el tiempo de los resultados que obtienen las instituciones del Estado y la comparación con los objetivos trazados, con la finalidad de mejorar los estándares de desempeño de la organización.



Fuente: (Cristobal & Armijo, 2005)

Figura 2. La medición del desempeño es parte de un largo proceso de planificación

1.2.11. DIMENSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para Bohlander y Snell (2008), considera como dimensiones del desempeño los siguientes cinco aspectos:

- Conocimiento del trabajo, como la comprensión de todas las fases de su trabajo y de los asuntos relacionados
- Iniciativa, como la capacidad de originar o desarrollar ideas y de iniciar las cosas
- Aplicación, que considera la atención y aplicación en su trabajo
- Calidad del trabajo, tiene en cuenta aspectos como la minuciosidad, limpieza y precisión del trabajo
- Volumen de trabajo, lo cual incluye la cantidad de trabajo aceptable

En ese sentido Villegas (2016), desarrolla el formato, formulario de evaluación de desempeño donde determina tres dimensiones:

- Desempeño de la función del colaborador; considera el desempeño actual del colaborador en su función, considerando aspectos como la Calidad, Conocimiento del trabajo y la Cooperación
- Características individuales del Trabajador: teniendo en cuenta aspectos a ser evaluados como sus comportamientos dentro y fuera de su trabajo, entre los que tenemos Comprensión de situaciones, Creatividad y Capacidad de realización
- Rendimiento: ya que este se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad, siendo la eficiencia como la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca, por lo que se considera aspectos como Eficiencia, Eficacia y Tiempo

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICO

- a) **Agotamiento físico.** El cansancio es la falta de fuerzas después de realizar un trabajo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique. Cristóbal & Armijo (2005).
- b) **Aumento de la tensión muscular.** Durante mucho tiempo se pensó que el estrés era únicamente una condición psicológica, fruto de nuestra mente y limitado a nuestra mente. Ahora sabemos que las consecuencias del estrés no se limitan al plano emocional, sino que también tienen un impacto a nivel físico. Por eso, no es extraño que después de una dura semana de trabajo terminemos sufriendo tensión muscular por estrés, la cual puede empeorar si seguimos estando tensos y no aprendemos a relajarnos. Zaniuk (2008).
- c) **Bajo nivel de concentración.** La concentración es la habilidad gracias a la cual el ser humano es capaz de captar todo tipo de información para después transmitirla. La dificultad de concentración es algo bastante frecuente en muchas personas y pueden desarrollarse en cualquier edad, ya sean por los problemas de estrés o causas cotidianas que se enfrenta el trabajador día a día. Peralta (2013)
- d) **Calidad.** Es importante prestar atención a la calidad laboral para trabajar en un contexto agradable que contribuya a la productividad. Ávila (2014)
- e) **Capacidad de realización.** Se alcanza cuando eres consciente de tus capacidades y desarrollas tu máximo potencial como persona. (Cristóbal & Armijo, 2005).

- f) **Conocimiento del trabajo.** Individuo o conjunto de individuos que tienen la responsabilidad de tomar una decisión. (Zornoza, C., & Dalmau, J., 2009, p.431).
- g) **Conductas impulsivas.** La impulsividad es un factor de riesgo para el desarrollo de serios problemas de conducta. Esto hace que tome decisiones apresuradas y sin pensar. (Preventionworld, 2019)
- h) **Comprensión de situaciones.** Un lugar de trabajo está necesariamente compuesto de individuos, pero un lugar de trabajo en el que estas personas no trabajan juntas de manera positiva nunca podrá realizar todo su potencial. El trabajo en equipo creativo maximiza las fortalezas individuales y minimiza sus debilidades, lo que lleva a que este lugar sea eficiente, dinámico y productivo”. (Del Hoyo, 2004)
- i) **Cooperación.** Un lugar de trabajo está necesariamente compuesto de individuos, pero un lugar de trabajo en el que estas personas no trabajan juntas de manera positiva nunca podrá realizar todo su potencial. El trabajo en equipo creativo maximiza las fortalezas individuales y minimiza sus debilidades, lo que lleva a que este lugar sea eficiente, dinámico y productivo. (Faria, 2000).
- j) **Creatividad.** La evolución en el mundo laboral nunca cesa, actualmente las empresas apuestan por empleados más creativos. La creatividad es el ingenio, la inventiva, la imaginación para generar ideas o nuevos conceptos que producen soluciones originales y que ayudan a mejorar el funcionamiento y productividad laboral. (García, 2017).
- k) **Dolor de cabeza.** El estrés puede hacer que te duela la cabeza, y un dolor de cabeza puede ponerte realmente tenso. Cualquiera sea el caso, para disminuir el dolor, tienes que frenar el estrés. (Del hoyo, (2004).

- l) **Eficiencia.** Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. (Faria (2000))
- m) **Eficacia.** Es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. Faria (2000)
- n) **Explosiones emocionales.** Se produce cuando se pierde el control de nuestras emociones, actuando de manera inefectiva con el entorno, suele afectar y dañar las relaciones con los demás. García (2017).
- o) **Inseguridad.** El hecho de que la mayoría de los seres humanos son vulnerables emocionalmente, implica que la inseguridad emocional podría ser tan sólo una diferencia en la conciencia de esta, ya que esto puede producir timidez paranoia y aislamiento. Solas (2005).
- p) **Intranquilidad motora (moverse, tocarse, rascarse).** Para entender qué son los trastornos de ansiedad hay que pensar primero en la normalidad. Hay que pensar que todas las personas tienen capacidad para reaccionar con ansiedad, porque se trata de una respuesta emocional. Después podremos entender mejor el trastorno de ansiedad como una patología, como un exceso en la frecuencia, intensidad, duración, etc. de la respuesta de ansiedad, o simplemente como una respuesta inadecuada a las demandas de la situación. Leka, Griffiths, & Cox, (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).
- q) **Manifestaciones motoras.** La persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente, temor al fracaso, fumar más de lo normal, aparecen tics nerviosos, etc. En definitiva, la persona siente deseos de huir para evitar la situación de estrés. García (2017)

- r) **Rendimiento.** El concepto de rendimiento se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca. Cristóbal & Armijo (2005)
- s) **Sensaciones de preocupación.** Se entiende por sensación de preocupación, pasar más tiempo en el trabajo, descuidar la vida personal, familia, amigos, etc. también, al efecto de sorpresa o asombro por causa de algo en un grupo de personas. Por consiguiente, a una predicción o presentimiento de que algo sucederá en un futuro, puede que cercano, también le es atribuido dicho término. Ávila (2014).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. HIPÓTESIS GENERAL

El estrés laboral está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe una correlación alta entre las manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

H2: Hay relación significativa entre las manifestaciones motoras y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

H3: Hay una correlación alta entre las manifestaciones fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable Independiente Estrés laboral	Dimensiones cognitivas	- Sensaciones de preocupación - Bajo nivel de concentración - Inseguridad	-
	Dimensiones motoras	- Intranquilidad motora (moverse, tocarse, rascarse) - Conducta impulsiva - Explosiones emocionales	-
	Dimensiones fisiológicas	- Agotamiento físico - Dolor de cabeza - Aumento de tensión muscular	-
Variable dependiente Desempeño del trabajador	Desempeño de la función del trabajador	- Calidad - Conocimiento del trabajo - Cooperación	-
	Características individuales	- Comprensión de situaciones - Creatividad - Capacidad de realización	-
	Rendimiento	- Eficiencia - Efectos - Tiempo	-

Fuente: Autoría propia

2.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 3. *El estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativo en la Municipalidad Distrital de Luyando-Nanjillo.*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Manifestaciones cognitivas	- Sensaciones de preocupación - Bajo nivel de Concentración - Inseguridad	Tipo de estudio La investigación será aplicada de naturaleza relacional.
¿Está el estrés laboral relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?	Determinar si el estrés laboral está relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo	El estrés laboral está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.	Variable Independiente: Estrés laboral	Manifestaciones motoras	- Intranquilidad motora (moverse, tocarse, rascarse) - Conducta impulsiva - Explosiones emocionales	Diseño En el estudio se utilizará el diseño transversal no experimental.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		Manifestaciones fisiológicas	- Agotamiento físico - Dolor de cabeza - Aumento de tensión muscular	Población y muestra La población en estudio estará conformado por (N=47) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Luyando.
P1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre las dimensiones cognitivas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?,	O1: Conocer cuánto es el grado de relación que existe entre la dimensión cognitiva y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo,	H1: Existe una correlación alta entre la dimensión cognitiva y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo,		Desempeño de la función del trabajador	• Calidad • Conocimiento del trabajo • Cooperación	Técnicas de recolección de datos Se aplicará un cuestionario de encuesta, con opciones de respuesta tipo Likert.
P2: ¿Existe relación significativa entre la dimensión motoras y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?	O2: Saber si existe relación significativa entre la dimensión motora y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo	H2: Hay relación significativa entre la dimensión motora y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo		Características individuales	• Comprensión de situaciones • Creatividad • Capacidad de realización	Técnicas para el procesamiento de información Para el contraste de hipótesis se utilizará el estadístico del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (r_s); adecuado para medir la correlación de datos ordinales.
P3: ¿Cuál es el grado de relación entre la dimensión fisiológica y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo?	O3: Conocer cuál es el grado de relación entre la dimensión fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.	H3: Hay una correlación alta entre la dimensión fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.	Variable dependiente: Desempeño del trabajador	Rendimiento	• Eficiencia • Efectos • Tiempo	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo aplicado según, Ruiz & Benítez (2016, p.69) indican que la “investigación aplicada se caracteriza por la búsqueda de objetivos o fines prácticos que respondan a una demanda específica y determinada, como resolver problemas reales y trabajar en provecho de la humanidad.

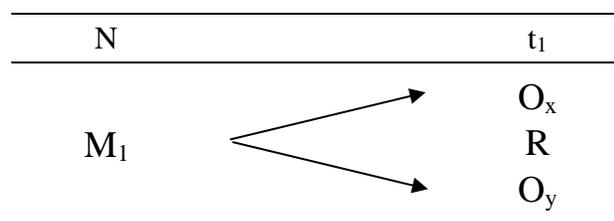
El nivel de estudio fue de nivel descriptivo correlacional, Sampieri, Fernández & Baptista (2014, p.93), “indican que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, sin establecer causalidad”. Por tanto, este nivel permitirá verificar los objetivos planteados para determinar la relación entre la variable estrés laboral relacional al desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo.

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la investigación se utilizó el método deductivo, este método según Bernal (2010, p.59), “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

El estudio tuvo un diseño no experimental de corte transversal, de acuerdo con Ruiz & Benítez (2016, p.70), “la investigación transversal es la más usada en la investigación social. La recolección de los datos se da por única vez, en un solo momento, un periodo determinado, ya que cumple el propósito de identificar variables dimensiones o categorías analíticas, describirlas y analizar su incidencia e interrelación para caracterizar la situación de estudio en un tiempo específico”.

*Tabla 4.
Esquema del diseño de investigación*



Leyenda:

M₁ = trabajadores de la MDL

t₁ = Tiempo de evaluación

O_x = Estrés laboral

O_y = Desempeño de los trabajadores

r = Relación

Fuente: Autoría propia

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo conformada por todo el universo constituido por cuarenta y siete (N=47) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco, quienes realizaban y tenían la facultad de la toma de decisiones en sus respectivas dependencias.

3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. INSTRUMENTO

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario; los cuales se estructuran en base a los indicadores, dimensiones, y variables de la

investigación. La opción de respuesta de cada ítem del cuestionario fue medida en una escala de tipo Likert con cinco opciones de respuesta desde nunca (1), casi nunca (2), indiferente (3), casi siempre (4) y siempre (5); (ver anexo 01).

3.4.2. TÉCNICA

Para la ejecución de la investigación se aplicó las técnicas de recolección de información como son: la encuesta y revisión bibliográfica.

- a. Encuesta, se utilizó esta técnica con su respectivo instrumento como es el cuestionario, con esta técnica se pudo establecer una relación directa con el encuestado, lo cual permitió evitar cierto sesgo en el proceso, fue elaborado en la escala Likert de 5 alternativas, y su elaboración se describe a continuación.

Para analizar la variable Estrés se plantearon 09 preguntas.

Y para la variable desempeño laboral también se propusieron 09 preguntas.

- b. Revisiones Bibliográficas, para el desarrollo de la presente investigación se consultó y adquirió información de libros, revistas, tesis y trabajos de investigación, con la finalidad de enriquecer la investigación con información válida y confiable.

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para la investigación se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

La técnica descriptiva, permitió hacer representaciones estadísticas resumidas, los cuales ayudaron a entender e interpretar los datos recabados sobre las variables, dimensiones

e indicadores, además de las características de la muestra, utilizándose para ello histogramas, tortas, etc.

La técnica inferencial; permitió realizar el contraste de prueba de hipótesis, para demostrar estadísticamente la relación entre el estrés y el desempeño de los trabajadores. El estadístico usado fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es un estadístico no paramétrico adecuado para medir la correlación basada en datos de tipo ordinal.

3.6. PROCEDIMIENTOS

Para llevar a cabo la ejecución del estudio, primero se procedió a realizar la respectiva validez y fiabilidad del instrumento de medición (cuestionario de encuesta). La confiabilidad se evaluó mediante consistencia interna con el estadístico de Alfa de Cronbach; y la validez mediante juicio de experto.

Tabla 5.
Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)	N
Estrés laboral	0.892	9	47
Desempeño de los trabajadores	0.866	9	47

Fuente: Encuesta piloto, octubre 2019.

Los resultados de fiabilidad indicaron que el instrumento de medición de los ítems de ambas variables analizadas presenta fiabilidad para su aplicación (alfa de Cronbach >0.80).

Con el instrumento fiable y válido, se procedió a la respectiva aplicación al sujeto de estudio, los mismos que nos proporcionaron datos que posteriormente fueron

codificados para su respectiva tabulación. Luego de la tabulación se procedió al análisis estadístico respectivo. Los resultados del análisis nos permitieron interpretar los resultados y establecer conclusiones en el estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Luyando, para la aplicación de la encuesta se consideró a la población conformada por (N=47 trabajadores), con ello se determinó el estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos, cuyas características demográficas consideradas fue género, edad, procedencia y grado de instrucción.

De acuerdo con el análisis respecto al sexo de los encuestados, los resultados indican una mayor proporción en el sexo masculino (55.3 %), este resultado explica que las mujeres tienen menos posibilidades de acceder a un puesto de trabajo en las instituciones públicas en las cuales deben tomar decisiones y ocupar puestos jerárquicos de dirección, según se visualiza en la tabla 6.

Tabla 6.
Características de la muestra según género

CARACTERÍSTICAS	f _i	h _i %
Género		
Masculino	26	55,3
Femenino	21	44,7
TOTAL	47	100

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

El análisis en relación con la edad de los encuestados, indica que hay una mayor proporción de trabajadores cuyas edades oscilan entre 26 a 33 años haciendo un total de (40.4%), lo cual es un indicador que da a conocer que la institución cuenta con personal con

experiencia laboral para cubrir sus cargos de niveles de dirección, según se visualiza en la tabla 7.

Tabla 7.
Características de la muestra según edad

CARACTERÍSTICAS	f_i	$h_{i\%}$
Edad	f_i	$h_{i\%}$
18-25 años	12	25,5
26-33 años	19	40,4
34-41 años	7	14,9
42-47 años	5	10,6
> 47 años	4	8,5

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Podemos visualizar en la tabla 8, que el mayor porcentaje de los trabajadores son procedentes de la ciudad de Tingo María (55.3%), pudiendo deberse ello, a la cercanía con esta ciudad, así como también es importante destacar que de Luyando procede el (29.8%), lo cual hace evidente que en el distrito se les está dando oportunidad a sus profesionales, además otro factor a considerar es que la gran mayoría de los trabajadores tiene cerca su vivienda y lugar de trabajo.

Tabla 8.
Características de la muestra según procedencia

Procedencia	f_i	$h_{i\%}$
Tingo María	26	55,3
Luyando	14	29,8
Huánuco	4	8,5
Iquitos	1	2,1
Aguaytia	1	2,1
Aucayacu	1	2,1

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Asimismo, visualizamos en la tabla 9, que el mayor porcentaje de los trabajadores tienen estudios superiores (55.3%), seguido de personal técnico (38.3%), lo cual es muy

importante ya que cada vez se incrementa la contratación de personal capacitado lo cual debería repercutir favorablemente en la gestión de la municipalidad del distrito.

Tabla 9.
Características de la muestra según grado de instrucción

Grado de instrucción	f_i	$h_i\%$
Primaria	1	2,1
Secundaria	2	4,3
Técnico	18	38,3
Superior	26	55,3

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL

Para determinar las dimensiones que intervienen en la variable independiente, se ha considerado lo planteado por el Robbins (2004) pues plantea que el Estrés Laboral, tiene las dimensiones Cognitivas, dimensiones Motoras y dimensiones Fisiológicas.

De lo cual podemos concluir que las dimensiones cognitivas y fisiológicas son las mejor valoradas por los trabajadores con un ($X=4.1$), en conclusión, tenemos como promedio total de este indicador ($X=4.1$), lo cual es un buen indicador pues supera el promedio por lo que los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando Casi Nunca tienen Estrés, como se puede visualizar en la tabla 10.

Tabla 10.
Análisis de la variable independiente Estrés Laboral

DIMENSIONES	PROMEDIO	PROMEDIO TOTAL
Cognitivas	4.1	
Motoras	4.0	4.1
Fisiológicas	4.1	

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.3. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

4.6.1. Dimensión Cognitiva.

Con respecto a la calificación de las dimensiones cognitivas se observó que tienen condiciones adecuadas pues mantienen la concentración ya que difícilmente hacen actividades extra laborales ($X=4.2$), tampoco les genera preocupación en su labor diaria, cuando hay temas que no conoce, porque al haber profesionales de diversas ramas trabajando en la municipalidad es fácil asesorarse ($X=4.1$) ya que el mayor porcentaje de los trabajadores tienen nivel profesional y finalmente tampoco sienten inseguridad ($X=4.0$), pues están acostumbrados a trabajar bajo presión y expuestos al escrutinio popular, en resumen todos los indicadores analizados en esta dimensión superan el promedio, por consiguiente los trabajadores no tienen afectación cognitiva debido al estrés, como podemos visualizar en la figura 3.

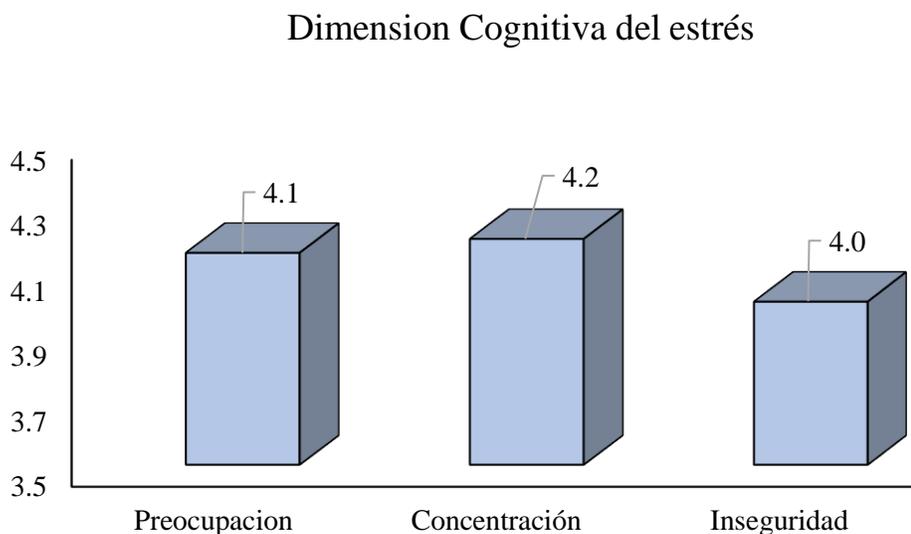


Figura 3. Dimensión cognitiva del estrés

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.6.2. Dimensión Motora.

Del análisis de la dimensión Motora el mayor promedio obtuvo el indicador Conducta impulsiva ($X=4.3$), ello nos indica que los trabajadores siempre mantienen la calma y difícilmente tratan a los usuarios o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales, por otro lado también obtuvo un promedio de ($X=4.0$) el indicador intranquilidad motora de lo cual manifestamos que muy pocas veces los trabajadores se angustian cuando no pueden cumplir con sus metas establecidas según cronograma y menos aún presentan manifestaciones motoras como moverse, tocarse, rascarse, etc. Y el menos valorado fue respecto al indicador explosiones emocionales con un promedio ($X=3.6$), ya que pocas veces se sienten frustrados o desanimados, cuando las cosas se salen de control en el trabajo, de igual manera ninguno de los indicadores supera la media entonces tampoco tienen afectaciones motoras generadas por el desarrollo de sus labores diarias los trabajadores de la municipalidad, como podemos visualizar en la figura 4.

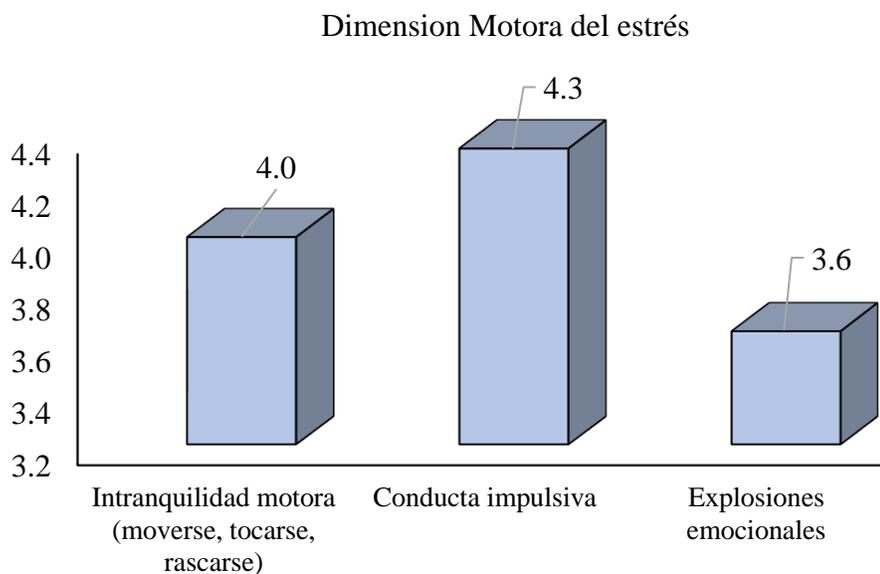


Figura 4. Dimensión motora del estrés

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.6.3. Dimensión Fisiológica.

Del análisis de la dimensión Fisiológica el mayor promedio obtuvo el indicador Dolor de cabeza ($X=4.4$), ya que la mayoría de los trabajadores manifestó que entre casi nunca o nunca tienen dolor de cabeza durante la jornada laboral, el indicador Aumento de la tensión muscular obtuvo un promedio de ($X=4.1$) pues manifiestan que las actividades laborales no generan tensión muscular y finalmente respecto al Agotamiento físico con el promedio de ($X=3.9$) es el menos valorado, para el análisis general se puede afirmar que los indicadores estudiados todos superan la media por consiguiente los trabajadores no presentan manifestaciones fisiológica producidas por sus actividades laborales diarias como trabajadores de la municipalidad, como podemos visualizar en la figura 5.

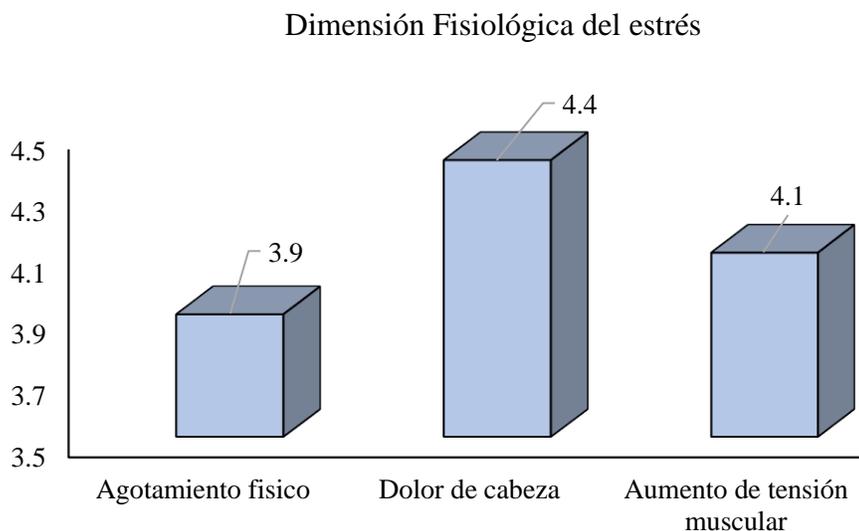


Figura 1. Dimensión fisiológica del estrés

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.4. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

Para determinar las dimensiones que intervienen en la variable dependiente, se ha considerado lo propuesto por Villegas (2016), quien considera las dimensiones; Desempeño de la función del colaborador; Características individuales del Trabajador y Rendimiento.

De lo cual podemos concluir que las dimensiones Rendimiento es la mejor valoradas por los trabajadores con un ($X=4.5$), mientras que para Desempeño de la función del trabajador y *para las características individuales* ($X=4.1$), en conclusión, tenemos como promedio total de este indicador ($X=4.2$), lo cual es un buen indicador pues supera el promedio por lo que los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando Casi siempre o siempre tienen un buen desempeño, como se puede visualizar en la tabla 11.

Tabla 11.

Análisis de la variable dependiente Desempeño del Trabajador

DIMENSIONES	PROMEDIO	PROMEDIO TOTAL
Desempeño de la función del trabajador	4.1	
Características individuales	4.1	4.2
Rendimiento	4.5	

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.5. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

4.6.1. Dimensión Desempeño de la función del trabajador.

Del análisis de la dimensión desempeño de la función del trabajador la mejor valorada fue Cooperación con un promedio de ($X=4.2$), debido a que los objetivos institucionales se logran articulando las actividades, gracias a la cooperación entre las áreas de la institución, seguido de los indicadores Calidad con un promedio de ($X=4.1$), ya que los trabajadores se

esfuerzan por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, de igual modo el Conocimiento del trabajo que también obtuvo un promedio de ($X=4.1$) pues se sienten preparados ya que cuando comienzan a trabajar, les enseñan e indican sus funciones y obligaciones, lo que permite conocer todas las fases de su trabajo y también de los asuntos relacionados con ello, como podemos visualizar en la figura 6.

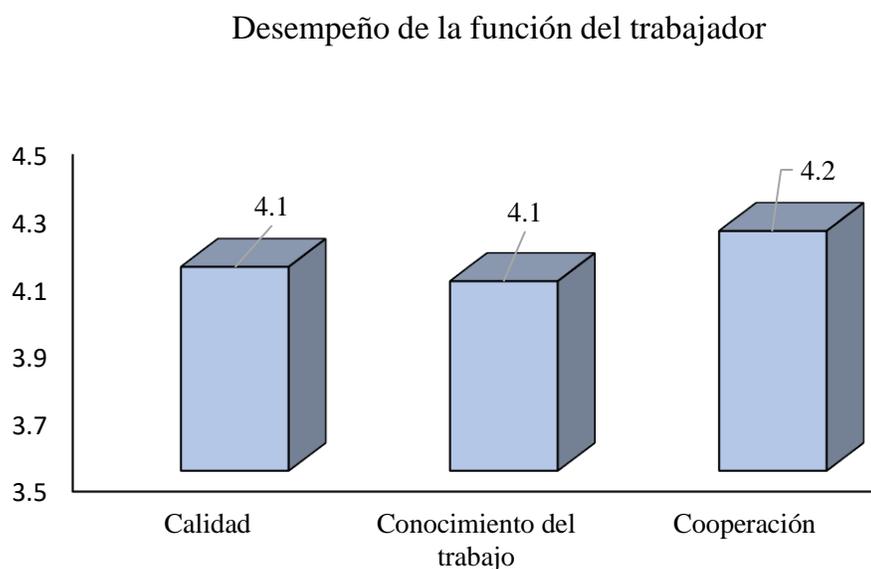


Figura 6. *Dimensión Desempeño de la función del trabajador*
Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.6.2. Dimensión Características individuales

Analizando los indicadores concluimos que la Capacidad de realización es el mejor valorado con un promedio de ($X=4.3$), ya que los trabajadores cuando se proponen lograr sus metas laborales y personales ponen todo su esfuerzo para alcanzar su meta a cabalidad, el indicador que a continuación sigue es la Comprensión de las situaciones con un promedio de ($X=4.1$) ya que cuando se presentan dificultades con las actividades de mis colegas trato de ayudar comprendiendo cada una de sus situaciones y la menos valorada es el indicador Creatividad ($X=3.9$) ya que en mi centro de trabajo están prestos a escuchar sugerencias,

propuestas y alternativas para mejorar la institución, lo que ayuda a desarrollar mi creatividad, todos los indicadores superan la media por lo que se puede concluir que en la municipalidad distrital de Luyando se valora las características individuales de sus trabajadores, como podemos visualizar en la figura 7.

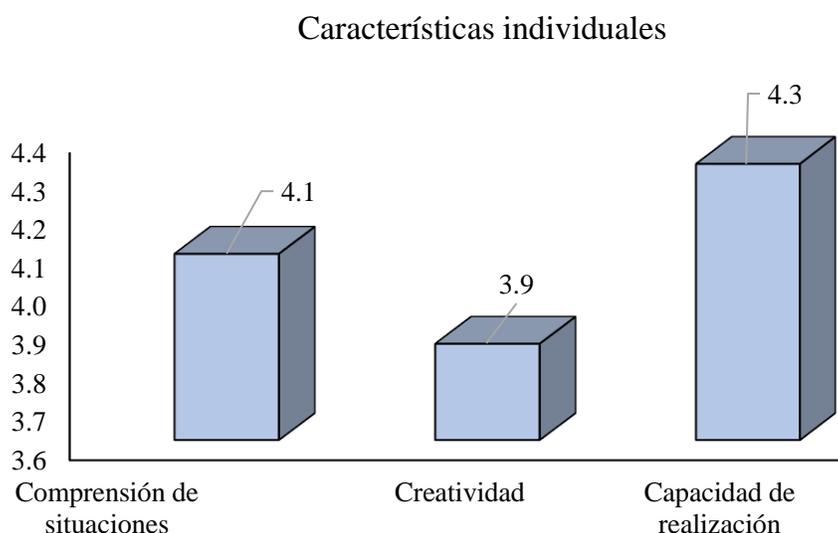


Figura 7. *Dimensión Características individuales*

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.6.3. Dimensión Rendimiento

El indicador que obtuvo la mejor valoración fue Tiempo con un promedio de ($X=4.6$), ya que los trabajadores reconocen que realizan sus actividades en el tiempo establecido para el logro de las metas institucionales, seguido del indicador Eficiencia con un promedio de ($X=4.5$), ya que reconocen que cuando les dejan una tarea, tratan de desarrollarlas en el menor tiempo posible y empleando solo los recursos necesarios y finalmente tenemos el indicador Efectos con un promedio de ($X=4.3$), manifiestan que cuando desarrollan sus actividades logran sus metas establecidas según a las funciones asignadas, todos los indicadores superan la media por lo que se puede concluir que en la municipalidad distrital

de Luyando los trabajadores tienen un buen rendimiento, como podemos visualizar en la figura 8.

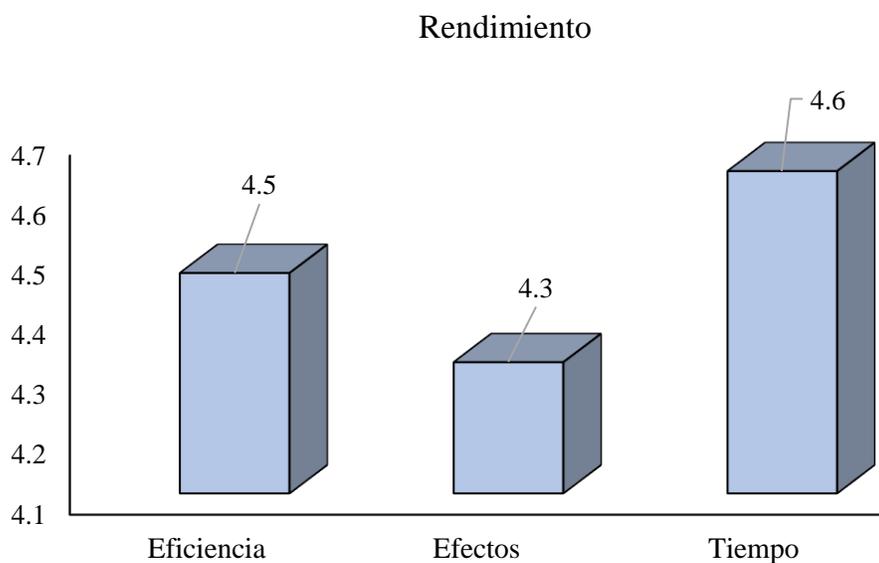


Figura 8. *Dimensión Rendimiento*

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

4.6. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.6.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Para el contraste de la hipótesis y debido a que la encuesta mide la percepción a través de datos ordinales, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando se aplicó como prueba estadística la correlación por rangos Rho de Spearman (r_s), que mide el grado de correlación que oscila entre (-1 hasta +1); donde (-1) indica que existe una correlación inversa, (1) indica que existe una correlación directa. El valor (0) indica una correlación nula. Matemáticamente la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), es:

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

Donde:

R= Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

n = Número de elementos observados

d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para contrastar la hipótesis utilizaremos un nivel de significancia de 5% ($\alpha = 0.05$) en todas las pruebas. El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95).

El contraste de la hipótesis general supone:

H₀: El estrés laboral No está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

H₁: El estrés laboral está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

Tabla 22

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo.

Correlaciones			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.306*
		Sig. (bilateral)	0.00	.036
		N	47	47
	Desempeño Trl	Coeficiente de correlación	.306	1.000*
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Significancia bilateral (P-Valor): El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor <0.05).

Coefficiente de correlación (r_s): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.306$).

Decisión: Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < 0.05), (0.03 < 0.05), entonces se aceptó la Hipótesis alterna (H1), es decir: El estrés laboral está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

4.6.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

4.6.2.1. Prueba de hipótesis específica para la dimensión cognitiva

Que supone la siguiente hipótesis específica:

H₀: No existe una correlación alta entre la dimensión cognitiva y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo

H₁: : Existe una correlación alta entre la dimensión cognitiva y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

Tabla 3.

Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores

		Correlaciones	
		Dimens_Cognit	Desem_Lab
Rho de Spearman	Dimens_Cognit		
		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.172
	N	47	47
Rho de Spearman	Desem_Tra		
		Coefficiente de correlación	.172
		Sig. (bilateral)	0.00
	N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Significancia bilateral (P-Valor): El valor de la probabilidad indica que la correlación No es significativa (P. Valor >0.05).

Coefficiente de correlación (r_s): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como muy bajo ($r_s = 0.172$).

Decisión: Como el P. Valor es mayor que el alfa (P. Valor > 0.05), ($0.247 > 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis alternante y se aceptó la Hipótesis nula (H_0), es decir: No existe una correlación alta entre la dimensión cognitiva y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

4.6.2.2. Prueba de hipótesis específica para la dimensión motora

Que supone la siguiente hipótesis específica:

H_0 : No hay relación significativa entre la dimensión motora y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo

H_1 : Hay relación significativa entre la dimensión motora y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores

		Correlaciones	
		Dimens_Motora	Desem_Lab
Rho de Spearman	Dimens_Motora	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	47
Rho de Spearman	Desem_Lab	Coefficiente de correlación	.289
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Significancia bilateral (P-Valor): El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Coefficiente de correlación (r_s): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.289$).

Decisión: Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < 0.05), ($0.04 < 0.05$), entonces se aceptó la Hipótesis alternante (H1), es decir: Hay relación significativa entre la dimensión motora y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

4.6.2.3. Prueba de hipótesis específica para la dimensión fisiológica

Que supone la siguiente hipótesis específica:

H0: No hay una correlación alta entre la dimensión fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo

H1: Hay una correlación alta entre la dimensión fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión manifestaciones cognitivas y el desempeño de los trabajadores

		Correlaciones		
			Dimens_ fisiológicas	Desem_ Lab
Rho de Spearman	Dimens_ fisiológicas	Coeficiente de correlación	1.000	.251
		Sig. (bilateral)	0.00	0.00
		N	47	47
	Desem_Lab	Coeficiente de correlación	.251	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Distrital de Luyando 2019

Significancia bilateral (P-Valor): El valor de la probabilidad indica que la correlación No es significativa (P. Valor >0.05).

Coefficiente de correlación (r_s): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.251$).

Decisión: Como el P. Valor es mayor que el alfa (P. Valor > 0.05), ($0.088 > 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis alternante y se aceptó la Hipótesis nula (H_0), es decir: No hay una correlación alta entre la dimensión fisiológicas y el desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro, poniendo a prueba a las personas para afrontar su actividad. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004); Chiavenato (2009) asegura que este término es empleado con frecuencia “para describir síntomas que tienen las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, fatiga, ansiedad y angustia, lo cual perjudica su desempeño en sus actividades y sobre todo en su salud, asimismo agrega, que cierto nivel de estrés es normal y permite a la persona concentrarse y enfrentar los desafíos de la vida; sin embargo, a medida que las presiones se acumulan, el organismo se sobrecarga y, en lugar de volver a un estado de equilibrio, tiende a adaptarse a la presión constante y, cuando el estrés aumenta, reacciona en forma desagradable”.

En referencia al desempeño de los trabajadores. Villegas (2016). “definen al desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Además, afirman que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización que afectan el desempeño en el cargo”, más adelante, Chiavenato (2009), “manifiesta que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”.

En tal sentido, a partir de la fundamentación, los objetivos que se plantearon en la investigación en primera instancia se sostienen en la revisión literaria. Es a partir de ello siguiendo un procedimiento científico en el estudio, se explican los resultados.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó correlación significativa con un grado de calificación baja, entre las variables estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos ($r_s = 0.306$; P -valor; $0.036 < 0.05$); así también se determinaron las correlaciones para las dimensiones específicas, de las dimensiones cognitivas calificada como muy baja ($r_s = 0.172$; P -valor; $0.247 > 0.05$), las dimensiones motoras calificada como baja ($r_s = 0.289$; P -valor = 0.49) y las dimensiones fisiológicas también calificada como baja con ($r_s = 0.251$; P -valor; $0.088 > 0.05$), con el desempeño de los trabajadores.

Los resultados hallados en el estudio tienen coincidencia con el desarrollado por Bautista (2017) quien desarrolló un estudio de pregrado con el objetivo de conocer de qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017. el estadístico para verificar la hipótesis fue la Chi cuadrado y la correlación de Pearson. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores de la municipalidad, a quienes les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, encontrándose los resultados que existe correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani, además, encontró que el grado de correlación es positiva media con un 33.8% ($r=0.338$) entre ambas variables”, dato similar a la presente investigación ya que también tiene una correlación positiva media de 30.6% ($r=0.306$).

También es similar con el estudio de Ramos (2017) quien ejecutó una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea de

Huánuco, 2016. Concluyendo que el nivel de Estrés de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos expresan nivel medio de Estrés, lo que se asemeja a la presente investigación ya que también tiene una correlación positiva media de 30.6% ($r=0.306$).

Por otra parte se puede afirmar que difiere a lo planteado por Yucra (2017), quien “desarrolló una investigación para obtener el grado de maestro, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016, el análisis de correlación de las variables fue mediante el estadístico Pearson, el cual arrojó una significancia bilateral de 0.00, dando a conocer que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos de la RENIEC de la ciudad de Arequipa, con un alto ($r=0.817$) coeficiente de correlación entre estas variables”, pues en la presente investigación solo se encontró una correlación positiva media de 30.6% ($r=0.306$)

Finalmente se demuestra en base a la evidencia de los resultados del presente estudio y al de otros autores, de que efectivamente el estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores a un nivel medio. Así tales resultados tienen su importancia para formular nuevos estudios o estudios relacionados al tema, pero de manera más profunda en donde se evalúen variables explicativas y su nivel de contribución al desempeño de los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Estadísticamente se determinó correlación significativa entre el estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores (*P-valor*; $0.036 < 0.05$). los resultados además mostraron que la relación entre las variables fue directa, con un grado de calificación baja ($r_s = 0.306$).
2. El coeficiente de correlación determinado entre la dimensión cognitivas con el desempeño de los trabajadores No es significativo y dicho resultado tiene un grado de correlación muy bajo ($r_s = 0.172$; *P. Valor*; $0.247 > 0.05$).
3. El resultado de correlación determinado entre la dimensión motoras y el desempeño de los trabajadores fue significativo (*P-valor*; $0.049 < 0.05$). La correlación fue directa, con grado de calificación baja ($r_s = 0.289$).
4. Por último, la correlación entre la dimensión fisiológicas con el desempeño de los trabajadores No es significativa y dicho resultado tiene un grado de correlación bajo ($r_s = 0.251$; *P. Valor*; $0.088 > 0.05$).

RECOMENDACIONES

1. La importancia de la investigación se basa en la relación que tiene las variables estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Luyando, según el estudio demuestra que existe correlación entre las variables, se recomienda a la institución, mejorar las condiciones de trabajo y optimizar las cargas laborales para disminuir las dimensiones de estrés laboral”.
2. La entidad debe tener en cuenta que, para las dimensiones cognitivas del estrés relacionado al desempeño laboral en la municipalidad, No es significativa pudiendo deberse ello a que no se les está dando trabajos retadores o que el personal se encuentre capacitado para desarrollar su trabajo diario. Por ello, es importante que la institución desarrolle técnicas y herramientas que permitan monitorear el nivel de estrés que presenta sus trabajadores para obtener de ellos mejor rendimiento y desempeño laboral.
3. Considerando que las dimensiones motoras del estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costos para la institución, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a las demás instituciones.
4. La base para reducir las dimensiones fisiológicas del “estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo”.

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revistas Bolivianas: Revistas Electrónicas en Línea*. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&nrm=iso
- Barret, K., Barman, S., Boitano, S., & Brooks, H. (2010). *Ganong. Fisiología médica*. México: McGraw-Hill Medical.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Colombia: Pearson educación.
- Bautista, N. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani-Huancané Puno 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Bohlander y Snell (2008), Administración de Recursos Humanos. 14ª. edición. Editorial Cengage Learning. México D.F.
- Borobia C. (2006). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. 1ra edición. Editorial La Ley. Madrid, España
- Chian, J. (2018). *Que es el estrés laboral*. Revista actualidad laboral. Recuperado de: <https://actualidadlaboral.com/que-es-el-estres-laboral/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Choque, C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moquegua, MOquegua, Perú.
- Cristobal, J., & Armijo, M. (noviembre de 2005). *Instituto Latinoamericano y del Caribe CEPAL*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/4/S05900_es.pdf
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-España: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

- Entrepreneur en Español. (12 de diciembre de 2016). *Ellos son los más estresados en Latinoamérica*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/286400>
- Faria, F. (2000). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México: Limusa.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Líder*, 126-150.
- García. (05 de agosto de 2017). *El estrés influye en el desempeño laboral*. Obtenido de El Nuevo Diario: <https://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/435997-estres-influye-desempeno-laboral/>
- García, Sánchez y Zapata (2008), *Perspectivas teóricas, para el estudio de la gestión humana*. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Gonzales, M. (2012). *Habilidades directivas, Manejo del estrés*. Edición INNOVA. España.
- González, M., & Olivares, S. (2006). *Comportamiento Organizacional: Un enfoque Latinoamericano*. México: CECSA.
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2012). Lima Perú.
- 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
- Melgosa, J. (2006). Sin estrés. Editorial Safeliz, S.L. 1ra edición. Madrid. España. a.
- Morales, C. (2009). *Bases teóricas y metodologías para la evaluación del desempeño laboral*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- 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
- Organización Mundial de la Salud OMS. (diciembre de 2013). *Salud mental: un estado de bienes*. Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Peralta, T. (15 de noviembre de 2013). *s la habilidad gracias a la cual el ser humano es capaz de captar todo tipo de información para después transmitirla*. Obtenido de UTEL BLOG Universidad: <https://www.utel.edu.mx/blog/rol-personal/niveles-de-concentracion/>

- Preventionworld. (25 de junio de 2019). *Estrés laboral, factor de riesgo para depresión, obesidad y diabetes*. Obtenido de <https://prevention-world.com/actualidad/noticias/estres-laboral-factor-riesgo-para-depresion-obesidad-y-diabetes/>
- Ramos, L. (2017). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea-Huánuco, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/362/TESIS%20FINAL%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redaccionlr. (28 de marzo de 2018). La República. *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Robbins, S. (1995). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (7ma Edición)*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ruiz, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación social I (6 ed.)*. México: Cengage Learning.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. México: McGraw Hill.
- Schmitz. (2007). *Como enseñar a manejar el estrés*. México: PaxMéxico.
- Selye, H. (1978). The evolution of the stress concept. *American Scientist*, 692-699.
- Smart Coach. (05 de enero de 2018). *Reportaje especial: Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>
- Solas, C. (2005). Concepto y características del estrés. *Unión Sindical Obrera*, 7-9.
- Universidad Privada del Norte UPN. (5 de febrero de 2019). *70% De Los Trabajadores Peruanos Sufren Estrés Laboral*. Obtenido de <https://www.upn.edu.pe/es/medios/2019/02/05/70-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>

- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Perú.
- Werther W. y Davis K. (2008). *Administración de recursos humanos. el capital humano de las empresas*. Sexta edición. McGraw Hill interamericana. México D.F.
- Woolax. (26 de marzo de 2019). *Estudio Estrés Laboral 2019: "Casi el 40% de los empleados cree que su empresa no hace nada contra el estrés"*. Obtenido de RRHH Digital: http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/135844/?target=_self
- Yucra, V. (2017). *El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Arequipa, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16352/Yucra_NVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaniuk, B. (21 de julio de 2008). *Estrés en el empleo público*. Obtenido de <http://buscarempleo.republica.com/profesiones/estres-en-el-empleo-publico.html>

ANEXO

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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).

Sexo.....

Edad.....

Lugar de procedencia.....

Grado de instrucción.....

Condición laboral.....

Marque con "x" en el cuadro apropiado	calificación				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi siempre	siempre
1. El trabajo que realizo me genera sensación de preocupación (hay temas que no conozco)					
2. En mi trabajo es muy fácil desconcentrarse con otras actividades extralaborales.					
3. El trabajo bajo presión me hace sentir inseguro, en lograr mis metas.					
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.					
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales					
6. Cuando las cosas se salen de control en mi trabajo me siento emocionalmente frustrado y desanimado.					
7. Al finalizar mi jornada de trabajo me siento fatigado y cansado.					
8. Durante mi jornada de trabajo me da dolor de cabeza.					
9. Mis actividades en el trabajo me generan tensión muscular					

Marque con "x" en el cuadro apropiado	Calificación				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi Siempre	Siempre
1. Considero que en mi trabajo nos esforzamos por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía					
2. Cuando comencé a trabajar, me enseñaron e indicaron mis funciones y obligaciones, lo que me permite conocer todas las fases y de los asuntos relacionados a mi trabajo de manera eficiente.					
3. Los objetivos institucionales se logran articulando las actividades, gracias a la cooperación entre las áreas de la institución					
4. Cuando se presentan dificultades con las actividades de mis colegas trato de ayudar comprendiendo cada una de sus situaciones					
5. En mi centro de trabajo están prestos a escuchar sugerencias, propuestas y alternativas para mejorar la institución, lo que ayuda a desarrollar mi creatividad.					
6. Cuando me propongo metas laborales y personales los logro a cabalidad (capacidad de realización)					
7. Cuando me dejan una tarea, trato de desarrollarlas en el menor tiempo posible y empleando solo los recursos necesarios. (eficiencia)					
8. Cuando desarrollo mis actividades logro las metas establecidas según a las funciones asignadas (efectividad)					
9. Realizo mis actividades en el tiempo establecido (tiempo)					