

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2021”**

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

**MARY MAR VÁSQUEZ GARCÍA
YORDY LARRY FRANCISCO RENGIFO GONZALES
JHON ELVIS VELA CASTERNOQUE**

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las *11:00 a.m* del día Lunes 14 de Febrero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga(Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DE UCAYALI, 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Mary Mar Vasquez Garcia, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las *12:00 p.m* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

[Signature]
.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro



[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...*11:00 a.m.*...del día Lunes 14 de Febrero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña(Miembro), y Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga(Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DE UCAYALI, 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Yordy Larry Francisco Rengifo Gonzales, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las...*12:00 pm*...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

[Signature]
.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro



[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las... *11:00 a.m*del día Lunes 14 de Febrero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña(Miembro), y Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga(Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DE UCAYALI, 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Jhon Elvis Vela Casternoque, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las... *12:00 p.m*del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

[Signature]
.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro



[Signature]
.....
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



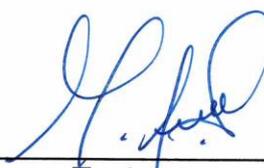
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



Asesor

Bach. Mary Mar Vásquez García



Tesista

Bach. Yordy Larry Francisco Rengifo Gonzales



Tesista

Bach. Jhon Elvis Vela Casternoque



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELLECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0523-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis),
Titulado:
"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO,
2021"

Autor (a) : VÁSQUEZ GARCÍA, MARY MAR
RENGIFO GONZALES, YORDY LARRY FRANCISCO
VELA CASTERNOQUE, JHON ELVIS

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a) : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/12/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, MARY MAR VÁSQUEZ GARCIA

Autor de la TESIS titulada:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DE UCAYALI, 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

- PARCIAL** Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.
- TOTAL** Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 02 / 2022

Email: vasquezgarciamarymar@gmail.com

Teléfono: 981929669

Firma: 

DNI: 70752246

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Renifo Gonzales Yordy Larry Francisco

Autor de la TESIS titulada:

ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPIALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTELLO DE UCAYALI 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. LEMBER PINCHE FASANANCO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente.

Fecha: 14 / 02 / 2022

Email: yordy231293@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 927217275

DNI: 48040212

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JHON ELVIS NEJA CASTERNOQUE

Autor de la TESIS titulada:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CORONEL PORTILLO, 2021!"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI PASA NANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 02 / 2022

Email: Jhon.elvis29@hotmail.com

Firma:



Teléfono: 973 860 241

DNI: 60 8858 84

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud, a mis padres y a mi hija por haberme forjado la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos, incluido este, gracias por todo el apoyo incondicional en toda mi formación académica.

Mary Mar.

A DIOS, por darme la vida y estar siempre conmigo, guiando mi camino.

A mis padres, les dedico todo mi esfuerzo y trabajo, gracias por su apoyo, dándome los mejores consejos para ser una persona de bien.

Yordy Larry Francisco.

A Dios, a mi madre y amigos que a lo largo de este proceso siempre estuvieron conmigo, en los momentos que ya no podía continuar, allí estaban dándome ánimos, forjaron en mí un carácter de superación, motivándome para cumplir mis sueños.

Jhon Elvis.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por acogernos todos esos años de formación académica y profesional, en especial a la Escuela de Administración.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría, quienes se esforzaron para llegar al punto donde nos encontramos; ya que el camino no fue sencillo, gracias a sus conocimientos y dedicación logramos culminar el desarrollo de la tesis con éxito.

A nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su guía y exigencias permanentes para culminar la tesis.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por la colaboración y por su tiempo en el llenado de las encuestas, sin ellos habría sido imposible culminar la investigación.

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración (UNU) y a nuestros compañeros con quienes compartimos momentos buenos y malos, convirtiéndose en nuestra segunda familia.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	7
1.4.1. Hipótesis General.....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	7
1.5. VARIABLES.....	8
1.5.1. Variable Independiente.....	8
1.5.2. Variable Dependiente.....	8

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	9
1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.7.1. Justificación Teórica.....	9
1.7.2. Justificación Práctica.....	10
1.7.3. Justificación Metodológica.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.2. BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1. Estrés.....	13
2.2.2. Desempeño Laboral.....	20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. Tipo de Investigación.....	32
3.1.2. Nivel de Investigación.....	32
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.3.1. Población.....	33
3.3.2. Muestra.....	34
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	35
3.4.1. Técnicas.....	35
3.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos.....	35
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS.....	36
3.6.1. Procesamiento de datos.....	36

3.6.2. Presentación de datos.....	37
3.6.3. Análisis de datos.....	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1. RESULTADOS.....	40
4.2. DISCUSIÓN.....	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. CONCLUSIONES.....	56
5.2. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	61
ANEXO.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variables.....	9
Tabla 2. Población económicamente activa-2021.....	33
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable estrés.....	35
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral.....	36
Tabla 5. Prueba de normalidad de variables.....	38
Tabla 6. Grado de relación según coeficiente de correlación.....	39
Tabla 7. Niveles de la variable estrés.....	40
Tabla 8. Niveles de la dimensión clima laboral.....	41
Tabla 9. Niveles de la dimensión carga de trabajo.....	42
Tabla 10. Niveles de la dimensión identificación y autorrealización en el trabajo.....	43
Tabla 11. Niveles de la dimensión disponibilidad de tiempo.....	44
Tabla 12. Niveles de la variable desempeño laboral.....	45
Tabla 13. Correlación entre estrés y desempeño laboral.....	46
Tabla 14. Correlación entre clima laboral y desempeño laboral.....	47
Tabla 15. Correlación entre carga del trabajo y desempeño laboral....	48
Tabla 16. Correlación entre identificación y autorrealización en el trabajo y desempeño laboral.....	49
Tabla 17. Correlación entre disponibilidad de tiempo y desempeño laboral.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....	33
Figura 2. Fórmula para calcular la muestra.....	34
Figura 3. Distribución porcentual de la variable estrés.....	40
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral.....	41
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión carga de trabajo....	42
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión identificación y autorrealización en el trabajo.....	43
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión disponibilidad de tiempo.....	44
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión desempeño laboral.....	45

RESUMEN

El estudio tuvo el objetivo de establecer la forma cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional; participaron 104 trabajadores. El 53% y el 47% de los trabajadores mostró niveles promedio y alto de estrés y el 47%, 27% y 26% tuvieron un desempeño laboral de niveles bajo, promedio y alto respectivamente. Se concluyó que la prueba de correlación de Pearson permitió establecer una relación positiva media y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Esto significa que la forma cómo los trabajadores manejan el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización, y la disponibilidad de tiempo en el desarrollo de sus funciones no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre estas variables.

Palabras clave: Carga de trabajo, disponibilidad de tiempo, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The research had the objective of establishing how stress is related to job performance in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2021. The research is of an applied type, descriptive level and correlational transectional design; 104 workers participated. The 53% and 47% of the workers showed average and high levels of stress and the 47%, 27% and 26% had low, average and high levels of work performance respectively. It was concluded that the Pearson correlation test allowed to establish a medium and non-significant positive relationship between stress and job performance. This means the way workers manage the work environment, workload, identification and self-realization, and the availability of time in the development of their functions is not enough to achieve a higher and more significant positive relationship between these variables.

Keywords: workload, time availability, job performance.

INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en una de las enfermedades ocupacionales con mayor incidencia a nivel mundial, el estrés es exclusivamente de origen en el trabajo, y va en aumento debido a la fuerte presión interna y externa que sufren los trabajadores para el cumplimiento de sus obligaciones, si las organizaciones no le dan la importancia necesaria para detectar la presencia de esta enfermedad, podrían generar una serie de problemas entre ellas la insatisfacción laboral, ausentismos y abandono de sus puestos de trabajo. El estrés ataca a toda la masa laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, fenómeno que ocurre por las bajas remuneraciones, por el clima laboral conflictivo, por mala distribución de las tareas, por la excesiva presión de los jefes, aunado a ello la municipalidad no capta los ingresos de acuerdo a su programación debido a la presencia del covid-19, condición que no le permite solventar toda planilla, situación que les preocupa a los trabajadores, ya que afecta su desempeño laboral.

Un buen desempeño laboral, significa que la empresa cumple con sus objetivos y metas, aumenta su productividad, o sea la empresa cuenta con trabajadores satisfechos, predispuestos a dar lo mejor para que la empresa logre los resultados esperados. Sin embargo, sucede lo contrario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, ya que muestra un bajo desempeño laboral, muestra de ello es al cierre del ejercicio fiscal 2020, la municipalidad muestra una ejecución presupuestaria en inversión pública de 81.4% de un presupuesto institucional modificado S/.70,595,342, indican los trabajadores se debe a la pandemia, a la falta de conocimiento y habilidades

para el trabajo de los nuevos, es más los trabajadores antiguos se ausentan de manera permanente en su gran mayoría por problemas de salud, lo que conlleva al no cumplimiento de las metas establecidas. Por los motivos expuestos se realizó la investigación, la misma que se desarrolló tomando en cuenta la siguiente estructura.

En el capítulo I, se describe y formula el problema, también se presenta los objetivos, seguido de las hipótesis, asimismo se consigna y operacionaliza las variables, finalmente se justifica la investigación.

En el capítulo II, se presenta los antecedentes a nivel nacional, también se presenta las bases teóricas, organizados por concepto de las variables, dimensiones, características y teorías respectivamente, finalmente se conceptualiza los términos básicos.

En el capítulo III, se describe la metodología a través del tipo, nivel y diseño de la investigación, se presenta la población y muestra, se precisa la técnica para la elaboración de instrumentos, también se presenta el procedimiento de recolección y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presenta el análisis y la interpretación de los resultados a través de tablas y figuras.

En el capítulo V, se muestra las conclusiones y recomendaciones.

Culminando con la presentación de la referencia bibliográfica y anexo correspondiente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Martínez et al., (2020) indican en España, el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo. Esto se traduce en que actualmente, en nuestro país, según los datos del INE del año 2018, el 30% de las bajas laborales tienen como causa originaria el estrés y la ansiedad, determinando también estos estudios estadísticos que los trabajadores estresados son un 60% menos productivos que los que gozan de bienestar emocional. En el entorno sociosanitario, al igual que en otros entornos, se pueden determinar varias causas en la generación de estrés laboral, destacando entre las más comunes la falta de control sobre el trabajo que se realiza, la monotonía, los plazos ajustados o el trabajar a alta velocidad, entre otras.

Situación parecida viven los Mexicanos, como afirma Nibbot Internacional (2020), Recientemente en nuestro país se han reportado más casos de estrés laboral derivado de las arduas jornadas de trabajo y las extenuantes demandas que los patrones exigen a sus trabajadores. Un 75% de la población trabajadora en México ha reportado padecer fatiga o estrés laboral en el algún punto de su vida. Estos números también sitúan a México en las primeras posiciones de los rankings mundiales de estrés laboral superando a otros países como China (73%) y Estados Unidos (53%). Desafortunadamente, el estrés laboral continuo puede afectar significativamente la calidad de vida del trabajador, ya que

ocasiona cuadros de ansiedad, desequilibrio del sueño, depresión y en casos extremos propicia infartos que terminan en parálisis o la muerte del empleado.

En lo que respecta al Perú, indica Arteaga (2018), las extensas jornadas laborales, carga de trabajo, preocupación financiera, y sobre todo el sedentarismo, son los principales factores que ocasionan estrés en más del 70% de trabajadores peruanos. Según estudios realizados, el 29% de personas que sufren o han sufrido estrés laboral no saben qué acciones tomar y el 89% aseguran que sus empresas no toman acciones para combatir el estrés pues no se preocupan por la salud y bienestar de sus empleados. En esa línea agrega la especialista Rojas (2018) cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos.

El estrés laboral ataca a toda la masa laboral, pero en mayor incidencia en el sector público, específicamente se observa en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se ha podido indagar que este fenómeno ocurre porque las remuneraciones son muy bajas, el clima laboral es en su mayoría conflictiva, existe una mala distribución de las tareas lo que origina que algunos trabajadores esten sobrecargados generándose una excesiva presión de los jefes para realizar sus pendientes en el tiempo programado. el miedo a ser despedidos es otra de las cosas que les estresa a los trabajadores, porque la municipalidad está pasando por momentos presupuestarios difíciles ya que no puede

captar ingresos por motivo del covid 19 en consecuencia no contará con los recursos necesarios para solventar toda planilla, situación que les preocupa y afecta directamente su desempeño laboral.

Carta y Pou (2018), la economía española está en una senda de clara expansión. La actividad y el empleo se recuperan, pero persisten niveles bajos de productividad, lo que resta competitividad y potencial al crecimiento a largo plazo y mantiene bajos los salarios. Y es que el país ha registrado un incremento promedio anual del 0.7% entre 1996 y 2017 frente al 1.1% de la UEM. Este diferencial se explica sobre todo por el sector privado, ya que en el sector público español el crecimiento fue superior al de la UEM (0.5% y 0.3% respectivamente). No obstante, en niveles, la productividad del sector público es aún bastante baja. Otro factor diferencial es que, en España, esta mostró una evolución procíclica en el sector público y contracíclica en el privado. Entre otros factores, este comportamiento diferente se podría deber, por un lado, al tradicional papel del sector público como amortiguador del empleo y, por otro, al mal funcionamiento del mercado laboral español, que presenta una elevada tasa de temporalidad (por encima del 26%, frente al 13% que se registra en Europa). Esta cifra es algo inferior en el sector público -y más vinculada a los sectores sociosanitarios- que en el sector privado.

Cosa parecida sucede en México, de acuerdo a Semáforo Económico (2018), la productividad laboral de México está estancada, pues se mantuvo sin cambios en el cuarto trimestre de 2017 respecto al anterior y en comparación con el cuarto trimestre de 2016 decreció un 0.1% anual, de acuerdo con el último Índice Global de Productividad

Laboral de la Economía (IGPLE). En los últimos años, el crecimiento de las horas trabajadas totales en la economía ha sido consecuencia de un mayor número de personas que se incorporan al mercado laboral, pues entre el cuarto trimestre de 2016 y el cuarto trimestre de 2017, el número de horas trabajadas totales pasó de 26 mil 300 millones a 26 mil 710 millones de horas. Sin embargo, el número de trabajadores aumentó en 742 mil personas.

Por otro lado, Saavedra (2019), sostiene que aún hace falta elevar la productividad laboral en Perú para recién pensar en reducir el número de días de trabajo a la semana, como por ejemplo, laborar cuatro días y descansar los otros tres. Nuestro país aún tiene un camino largo por recorrer en indicadores claves como la productividad laboral. tenemos que un trabajador chileno, en promedio, produce el doble que un peruano. Analizando por regiones, se tiene que la productividad laboral en Lima, Ica y Arequipa puede llegar a triplicar a la productividad laboral que se registra en Puno, Huánuco y Huancavelica. No obstante, en todos los casos este indicador se ubica por debajo del promedio chileno. Explica que la diferencia en productividad laboral entre Chile y Perú no necesariamente se debe al carácter o personalidad de los trabajadores, sino a factores externos. “En Chile la calidad de la educación es mejor. Y llevan más años de acumulación de inversiones y capital. Un chileno tiene más máquinas y tecnología para ayudarlo a producir más. Nos llevan varios años de ventaja”, sostuvo.

El bajo desempeño laboral es mas evidente en la selva, específicamente en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, al

cierre del ejercicio fiscal 2020, la municipalidad muestra una ejecución presupuestaria en inversión pública de 81.4% de un presupuesto institucional modificado S/.70,595,342, indican los trabajadores se debe a la pandemia, ya que las labores no se han desarrollado de forma normal, aunado a ello manifiestan la falta de conocimiento y habilidades para el trabajo especialmente de los nuevos, contrario a ello los trabajadores antiguos se ausentan de manera permanente en su gran mayoría por problemas de salud, también expresan que no se sienten preparados para trabajar en equipo, motivo por el cual pierden todo tipo de motivación para realizar una mejor coordinación entre compañeros de trabajo, y sentirse identificados con el buen uso de los recursos financieros, físicos y de información, lo que conlleva al no cumplimiento de las metas establecidas. Situación que se está convirtiendo en un problema álgido para la gestión, consecuentemente para la comunidad en general. Razones suficientes por lo que se decidió desarrollar la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué forma se relaciona el estrés con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué forma se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?
- ¿De qué forma se relaciona la carga de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?
- ¿De qué forma se relaciona la identificación y autorrealización en el trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?
- ¿De qué forma se relaciona la disponibilidad de tiempo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Establecer la forma como se relaciona el estrés con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Mostrar el nivel de estrés en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

- Calcular el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- Calificar la forma como se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- Indicar la forma como se relaciona la carga de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- Determinar la forma cómo se relaciona la identificación y autorrealización en el trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- Precisar la forma cómo se relaciona la disponibilidad de tiempo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El estrés se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- El clima laboral se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

- La carga del trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- La identificación y autorrealización en el trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.
- La disponibilidad de tiempo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Estrés.

1.5.2. Variable Dependiente

- Desempeño Laboral.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Clima laboral	Satisfacción con la comunicación
		Satisfacción con la organización
		Apoyo por parte de los jefes
		Orgullo de su empresa
		Definición de funciones en la empresa
	Carga de trabajo	Horario
		Volumen de trabajo
		Trabajo estresante
		Picos de trabajo
		Exigencia externa de trabajo
	Identificación y autorrealización en el trabajo	Identificación con su trabajo
		Realización personal por su trabajo
		Desarrollo de la creatividad por su trabajo
		Participación en la planificación de su tarea.
		Interacción en su grupo de trabajo
	Disponibilidad de tiempo	Tiempo de que dispone para realizar sus tareas
Realización de otros trabajos fuera de su jornada laboral		
Se lleva trabajo a casa		
Autocontrol sobre el ritmo de su tarea		
Cubre el trabajo de otro		
Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo
		Capacidad de análisis
	Comportamiento	Habilidades
		Actitud
		Satisfacción
	Rendimiento	Resolución de problemas
		Ausentismo
		Compromiso
		Trabajo en equipo
	Organización	Coordinación de los recursos humanos,
		Coordinación de los recursos financieros
		Coordinación de los recursos físicos.
Coordinación de los de información		

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica, porque enriquecerá el conocimiento de la comunidad académica, investigadora y

empresarial, toda vez que pone a su disposición antecedentes y teorías que tratan estrictamente sobre el manejo y administración del estrés y el desempeño laboral en las municipalidades.

1.7.2. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico la investigación entrega resultados a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, sobre la evaluación de las variables estrés y desempeño laboral, información importante que podría servir como insumo para solucionar los problemas citados variables. Asimismo los resultados podrían ser referenciados en futuras investigaciones relacionados con el tema de estudio.

1.7.3. Justificación Metodológica

Desde punto de vista metodológico, la investigación entrega a la comunidad académica, investigadora y empresarial una serie de herramientas utilizadas para desarrollar una investigación de tipo aplicada, entre ellos podemos se indica, el diseño de investigación, fórmula para calcular la muestra, técnica para elaboración de instrumentos, técnica de recojo, de procesamiento y presentación de datos. Finalmente, entrega dos instrumentos para evaluar la variable estrés y desempeño laboral respectivamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En una investigación sobre el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, Medina (2017), concluye: El abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral. (p.70)

Mamani (2018) estudió el estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara de la Provincia de Lampa, en el año 2017, concluyendo: No existe correlación alguna entre variable ($r = 0.053$) entre la sobrecarga laboral y el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucará de la provincia de Lampa, con lo que se evidencia el contraste de hipótesis específica 2, sabiendo que el valor estadístico de prueba en región crítica ($Z_c = 0.31$), encontrándose en la región de rechazo, entendiendo de que ($Z_c < Z_t$), entonces se acepta la hipótesis Nula y se rechaza la hipótesis Alternativa de la investigadora, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, En tal sentido, se toma la decisión para confirmar que: “La sobrecarga laboral no afecta negativamente en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara de la Provincia de Lampa en el año 2017”. (Pp.99-100)

Pastor (2018) estudió el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”, concluyendo: existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. (p.72)

López (2018) estudió administración del tiempo y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo, Fondo Intangible Solidario de Salud, Lima, 2017, concluye: Con un nivel de significancia del $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,764$ que la administración del tiempo influye en el desempeño laboral del personal administrativo, Fondo Intangible Solidario de Salud, Lima, 2017. (p.56)

Quispe (2019) investigó la “relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”, concluyendo: Se determina que existe relación positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca en el periodo 2019, por lo cual se acepta la hipótesis alterna de la correlación de ambas variables, estrés y desempeño laboral, debido a que existe una escala r de Pearson ($r=0.559$) con un nivel de significancia $p= 0.00$. (p.64)

Achahuanco y Fuentes (2019), investigaron el “estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco, 2016 – 2017”, concluyendo: Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés moderado siendo el más relevante la

dimensión trabajo en sí mismo, seguido del contexto laboral y por último relación del sujeto con el trabajo. (p.80)

Montejo (2021) en su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando – 2021, concluye: se determinó que el clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = - 0,355$ y una significancia bilateral de P-Valor $< 0,314$, lo que indica que existe una correlación negativa baja. (p.58)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Estrés

- **Definición de estrés**

Muñoz (2019) indica, el estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física. Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

- **Características del estrés laboral**

Riquelme (2018) afirma, el stress puede marcar la diferencia según como sea visto, si se ve del lado positivo se aprovecha como un estímulo generador de alertas y si se ve de forma negativa puede causar gran mal estar. Desde esta segunda perspectiva los síntomas más frecuentes del stress laboral pueden ser:

- Una notable alteración en las reacciones emocionales ante el entorno, afectando el estado de ánimo, conducta y rendimiento del afectado.
- Mal humor constante, acompañado de impulsos negativos ante cualquier evento, debido a alto grado de irritabilidad.
- Propensión o tendencia al miedo y temor al rechazo.
- Inseguridad para actuar desenvolverse dentro del entorno personal y laboral.
- Dificultad para centrarse en sí mismo.
- Animadversión hacia algunas personas.

Por otro lado, se presentan síntomas a nivel físico, tales como afecciones del sistema digestivo, sistema respiratorio o sistema cardiovascular, excesiva sudoración, migrañas y dolores de cabeza, náuseas y mareos, calambres, tensiones y contracciones musculares, insomnio o dificultad para conciliar el sueño. Todas estas afectan de manera notable el rendimiento laboral, la eficiencia ya que a la vez la persona empieza a ausentarse del trabajo por estas molestias de salud.

- **Definición de las dimensiones del estrés**

Clima laboral

Para Salcedo (2017), se atribuye a la mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización. Además, es definido como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo cómo la organización se enfrenta con sus miembros y entorno. El clima son las percepciones individuales de las variables objetivas y de los procesos organizacionales, pero es una variable organizacional.

Carga de trabajo

Alcayaga (2016) define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga. Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Autorrealización

Para Babarro (2019), es una tendencia básica del ser humano y, se da cuando las personas logran la mayor realización posible de sus potencialidades. Así pues, la autorrealización hace referencia a la capacidad de dirigirse hacia el crecimiento personal o hacia la progresión

hacia un estado final considerado ideal por la persona. En este sentido, una persona se considera autorrealizada cuando logra alcanzar sus aspiraciones a determinadas metas, llegando sentirse orgullosa y satisfecha de su alcance.

Disponibilidad de tiempo

Según Gerencie (2020), se cumple en el lugar de servicio, sin posibilidad de retirarse de él y sin ocasión de destinar tiempo para tomar alimentos, dormir o cumplir ninguna actividad lucrativa propia, es indudable que tal “disponibilidad” si encaja dentro de la asimilación al servicio para enmarcarla en la jornada laboral. Y lo propio ocurre si el trabajador debe radicarse, con las modalidades anotadas en determinado lugar.

- **Teorías del estrés**

Según Hans Selye (1946), citado en Del Hoyo (2018). Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores. La explicación del S.G.A. es la siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte. Selye

describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva son: alarma, resistencia y agotamiento.

- **Fase de reacción de alarma:** ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

- **Fase de resistencia:** aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

- **Fase de agotamiento:** como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Según Karasek y Theorell (1990), (citado en Henao, Martínez, Merchán y Ramírez, 2018) postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene

sobre las mismas. Las demandas refieren pedidos psicológicos laborales entre los que se pueden definir (exceso de carga laboral, límites de tiempo, horarios extendidos, carga y ritmo de trabajo en las tareas el conflicto que ocasionan las mismas). El control refiere sobre la función y la toma de decisiones, donde el trabajador decide y tiene la potestad eligiendo la mejor estrategia para desempeñar su labor, generando aprendizajes, habilidades y creatividad para el cumplimiento de sus funciones, de manera adecuada se debe incluir al sujeto en la propuesta de resoluciones, genera la participación activa del mismo convirtiéndolo en líder positivo donde creara un ambiente saludable en pro del bienestar laboral.

Según Edwards (1992), (citado en Guanoquiza, 2018) trata de integrar aspectos de la literatura sobre autoregulación y el estrés ocupacional, de modo que el estrés en las instituciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos, de modo que los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia. Las ideas del estado actual y del estado deseado se detallan de manera amplia, englobando la representación subjetiva de las condiciones labores que la persona desea alcanzar, por lo cual el modelo cibernético del estrés laboral es causado por la desconformidad del anhelo y deseo de las personas lo cual produce una colisión negativa sobre su bienestar psicológico y físico.

Según Siegrist (1996), (citado en Ullilen, 2019). El modelo de Siegrist de esfuerzo-recompensa postula que altas demandas y bajas recompensas conducen a un mayor riesgo para la salud, desencadenando reacciones negativas en el plano emocional y fisiológico. El esfuerzo consta de esfuerzos extrínsecos relacionados con las demandas del trabajo, y esfuerzos intrínsecos relacionados a la personalidad por la implicación y dedicación excesiva de la persona en el trabajo. Por otro lado, la recompensa engloba no solo al salario y los bonos por desempeño, sino también la posibilidad de desarrollo, la seguridad del empleo, la promoción, la estima, el apoyo, el control. Por ejemplo, una persona perfeccionista y comprometida con su trabajo eleva el esfuerzo intrínseco y además, sino cuenta con posibilidades de desarrollo a largo plazo y no recibe un trato justo por parte de sus superiores al ser considerado aparentemente poco capaz para un alto cargo a pesar de tener las competencias, puede encontrarse en una situación de desequilibrio que lo estresará y frustrará con el tiempo. Otro ejemplo es el caso de un gerente con cargo de confianza y buena remuneración, al cual se le deja de lado en la toma de decisiones por la alta decisión y tiene conflicto de rol con otro gerente, decidiendo retirarse al sentir que no encaja con la organización.

Según Hobfoll y Fredy (1993), (citados en Mendoza, López y Duque, 2016). El estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Este estrés amenaza los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. En este modelo los trabajadores se

esfuerzan continuamente por protegerse de la pérdida de recursos, porque según consideran es más importante tener unos niveles mínimos, que conseguir recursos extras. Aquí es donde la pérdida de recursos se considera más importante que la ganancia, para el desarrollo del síndrome de burnout o fatiga. Ahora bien, la estrategia de afrontamiento que empleen los empleados también influirá en la fatiga o el burnout. Como el modelo está basado en una teoría de corte motivacional, Hobfoll y Fredy señalan que el empleo de estrategias de afrontamiento activo, disminuirán los sentimientos de burnout, ya que conllevan una ganancia de recursos. Agregan que para prevenir el síndrome o fatiga hay que enfatizar la consecución de recursos, que permitan un desempeño eficaz del trabajo y también cambiar las percepciones de los trabajadores. Si los trabajadores consiguen evitar la pérdida de recursos o aumentar los que ya poseen, cambiarán sus percepciones y cogniciones de manera positiva y consecuentemente, disminuirá el estrés y la fatiga.

2.2.2. Desempeño Laboral

- **Concepto de desempeño laboral**

Para Estevez (2019), Es el resultado expresado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo, y en este marco surge la posibilidad de trabajar sobre formas para mejorar así como para detectar problemas que puedan estar deteriorando o limitando el rendimiento.

- **Características del desempeño laboral**

Por Sy (2019), se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización.

- **Resultados:** El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores. Por ejemplo, en un trabajo de ventas, un resultado favorable es tener cierto nivel de ingresos generados por la venta de mercancías o servicios.
- **Relevante para la meta organizacional:** El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos. Por ejemplo, el esfuerzo hecho en llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es desempeño, excepto cuando se trate de evitar un retraso.
- **Multidimensionalidad:** El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.
- **Comportamientos específicos y no específicos de la tarea:** Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo

promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro. Los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular.

- **Esfuerzo:** El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.
- **Trabajo en equipo:** En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas. Por ejemplo, actuando como un buen modelo a seguir, dando consejos, o ayudando a lograr las metas del grupo.
- **Definición de las dimensiones de desempeño laboral**
 - **Funciones:** Para Kokemuller (2020), es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición.
 - **Comportamiento:** Para Jauregui (2016), es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Además, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

- **Rendimiento:** Para Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), (citados en Ramos, 2015), hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización (por ejemplo, obtener beneficios). Esta definición, gracias a su generalidad, da cuenta de las muchas y variadas formas que puede tomar eso que coloquialmente llamamos “rendimiento laboral”. Sin embargo, cuando se pasa de un nivel meramente teórico a la práctica encontramos que dicha definición es escasa.

- **Organización en administración:** Para Pacheco, (2020), son estructuras y sistemas administrativos diseñados para alcanzar las metas y objetivos con el apoyo de las destrezas y habilidades del ser humano y de otras características parecidas. Se trata de entidades sociales que permiten la adecuada asociación de personas, que tienen la capacidad de interactuar entre sí para contribuir en base a sus experiencias y sus relaciones al lograr sus objetivos y metas determinadas. Las empresas son el objeto de estudio de la ciencia de la administración y de otras disciplinas como es el caso de la economía, comunicación, psicología y sociología.

- **Teorías del desempeño laboral**

De acuerdo a Harper y Lynch (1992), (citados en Palafox, y Ochoa 2015) plantean un modelo fundamentado en que la organización requiere

recurso humano en determinada cantidad y calidad, precisamente, según su autor este modelo permite satisfacer esta demanda, mediante la realización de un conjunto de actividades que se inician con el inventario de personal y la evaluación del potencial humano. A partir del conocimiento del recurso humano con que cuenta, se desarrollan las restantes actividades (análisis y descripción de puestos; curvas profesionales; promoción; planes de sucesión; formación; clima y motivación; selección de personal y "headhunting"; planes de comunicación; evaluación del desempeño: retribución e incentivos). Estos autores aclaran que las actividades conjuntamente con la previsión de necesidades de la organización, permite la optimización del recurso humano. Todo lo cual requiere de un seguimiento constante para verificar la coincidencia entre los resultados obtenidos y las exigencias de la organización. Este modelo tiene carácter descriptivo pues sólo muestra las actividades relacionadas con la aplicación del modelo para lograr su optimización, pero no en su dinámica y operación. Un aspecto a destacar es la importancia que le concede a la auditoría de recurso humano como mecanismo de control del sistema.

De acuerdo a Byars y Rue (1996), (citados en Barturen y Salazar, 2019) el desempeño laboral debe contener etapas sucesivas de acción, de manera sostenida y permanente, tal como lo afirman Byars y Rue (1996) citado por Gonzáles (2009), quienes establecen cuatro etapas en el desarrollo del trabajador estas etapas son:

- Valoración por el individuo de sus capacidades, intereses y objetivos de carrera.

- Valoración de la organización de las capacidades y potencialidades del individuo.
- Comunicación de las opciones y oportunidades de carrera existentes dentro de la organización.
- Orientación sobre la carrera con el fin de establecer objetivos y planes realistas para su logro.

De acuerdo a Klingner y Nabaldian (2002), (citados en Mendoza y Silva, 2018). Básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto. En la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. Esta equidad está constituida por dos aspectos: El rendimiento y la equiparación con otros. En el primer caso es la comparación de su aporte o rendimiento con su trabajo y la retribución que recibe en relación con otras personas.

De acuerdo con Hacker (1994), (citado en Pastor, 2018) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos

laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback. Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

De acuerdo con Earley y Shalley (1991), (citado en Burga y Chávez, 2019) la define “el desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción. De acuerdo a lo establecido por el autor nos indica el procedimiento por el cual todas las metas organizacionales influyen de alguna manera en el desempeño laboral y cómo éstas metas se transforman en acciones para poder lograr el cumplimiento de las mismas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Satisfacción con la comunicación**

Según Varona (1993), (citado en López, 2016) es entendida como "el agrado que experimenta un individuo con relación a los varios aspectos de la comunicación que existe en la organización".

- **Satisfacción laboral**

Para StarMeUp (2018) es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

- **Jornada laboral**

Para Runa (2017), se refiere a la cantidad de horas, durante las cuales, los empleados o trabajadores de la empresa se encargarán de desempeñar todas sus actividades asignadas. Sin importar su horario (las horas de entrada y de salida), el salario base de cualquier empleado, consiste en la suma y el pago de las horas trabajadas.

- **Carga mental**

Para Gutiérrez (2019) es el esfuerzo que le cuesta a un individuo gestionar la información relacionada con una tarea en un contexto determinado.

- **Creatividad**

Para (Guilford, citado, en Carevic, 2018), en sentido limitado, se refiere a las aptitudes que son características de los individuos creadores, como la fluidez, la flexibilidad, la originalidad y el pensamiento divergente.

- **Interacción en su grupo de trabajo**

Para Coworkingfy (2019), es un conjunto de personas que se reúnen para lograr objetivos particulares. La interacción de los miembros sucede, sobre todo, para compartir la información y tomar decisiones que ayuden a cada uno a realizar el objeto de su responsabilidad.

- **Estimación de la duración de una tarea**

Para Itmplatform (2016), es recopilar trabajos similares al que queremos estimar que hayan sido previamente realizados por nuestra empresa o por otras. Conociendo sus tiempos de ejecución, podemos obtener estadísticos descriptivos, como la media del tiempo de realización o la desviación estándar de este parámetro. Asumiendo que la duración de estos proyectos siga una distribución normal o gaussiana, podemos establecer intervalos de confianza.

- **Horas extraordinarias**

Para García (2018), se entiende que las horas de trabajo que superan la duración de la jornada máxima son horas extraordinarias.

Pueden pagarse (con un salario mayor al de las ordinarias) o compensarse con días de descanso, según marque el convenio o el contrato individual. Si no hay ningún pacto deberán compensarse en el plazo de cuatro meses desde su realización.

- **Conocimiento del trabajo**

Para Wikcionario economía (2016), es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específicas para un trabajo, así como la capacidad permanente para mantenerse al tanto de cambios en funciones de trabajo. El conocimiento colectivo de trabajo del personal de una organización o empresa es un activo de recursos humanos de gran valor en el mercado.

- **Capacidad de análisis**

Para Dumois (2016), permite conocer más profundamente las realidades con las que nos enfrentamos, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir los que ya poseíamos. Por todo ello, tiene un carácter genérico y está relacionada con varias competencias (pensamiento crítico, solución de problemas, organización, planificación, toma de decisiones).

- **Habilidades laborales**

Para Amitai (2019), son un conjunto de actitudes y aptitudes que

cada individuo posee, a fin de ejecutar de manera eficiente sus labores diarias en pro de los propósitos empresariales. Para la eficiente ejecución de sus deberes es necesario que el prospecto cumpla con ciertas destrezas que faciliten alcanzar objetivos y metas, tanto personales como empresariales.

- **Actitud**

Para Giménez (2015), es la forma de actuar de una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

- **Resolución de problemas**

Para Martínez (2018), consiste en identificar, analizar y aplicar la conclusión a una circunstancia y que permita continuar el proceso para alcanzar los resultados deseados.

- **Absentismo laboral**

Para Cero Accidentes (2016), es la ausencia del puesto de trabajo de los empleados, que puede deberse a causas justificables, bien en sí mismas o bien porque la empresa así las tiene tipificadas, o no justificables, en cuyo caso se trata de absentismo no justificado.

- **Coordinación de recursos humanos**

Por Neuvoo (2017), es el punto de enlace entre los empleados y el

departamento de RRHH. Estos profesionales atienden todos los asuntos correspondientes a los trabajadores; igualmente, hacen recomendaciones para la mejora de las políticas y las prácticas de la empresa, además, suministran información y dan respuesta a cualquier inquietud pertinente a las condiciones laborales.

- **Trabajo en equipo**

Para Educar Chile (2019), es la capacidad para trabajar de manera complementaria. Es decir, de aunar esfuerzos y disponer las competencias de cada cual, en torno a un objetivo común, generando un todo que es mayor que la suma de sus partes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

Se hizo uso de la investigación aplicada, según Alvarez (2020) Cuando la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos. (p.3)

3.1.2. Nivel de Investigación

Se utilizó el nivel de investigación descriptivo, según Gonzales (2014), (citado en Paucar y Barboza, 2018) también conocida como investigación básica, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio tal y como son. Tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en el primer nivel del conocimiento científico. Utiliza el método descriptivo como la observación, de desarrollo, etc. (pp.36-37)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se hizo uso del diseño no experimental, transeccional correlacional – causal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), (citado en Hidalgo, 2021), “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces,

únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales). (p.69)

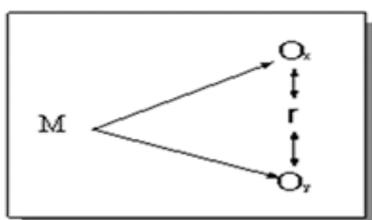


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Dónde:

M: Muestra de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

OX: Observación variable estrés laboral.

r: Relación entre variables.

OY: Observación variable desempeño laboral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por los 836 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo que forman parte al inicio del Ejercicio Fiscal 2021, que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2. Población económicamente activa-2021

N°	Detalle	Condición		Total
		Contratado	Nombrado	
1	Empleados - D. Leg. N° 276	23	96	119
2	Obreros - D. Leg. N° 728	59	30	89
3	CAS - D. Leg. N° 1057	580		580
4	CAS - Directivos D. Leg. N° 1057	48		48
Total		710	126	836

3.3.2. Muestra

El tamaño de muestra se calculó a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra

Dónde:

n: Muestra necesaria.

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

$Z_{\alpha/2}$: 1,96

N: Población (836)

EE: 0,09

Descomponiendo la fórmula

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*836)/(((0.09)^2*835)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n =104 trabajadores por variable.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Se elaboraron dos instrumentos mediante cuestionario de preguntas cerradas, según Zúniga (2019), los cuestionarios con preguntas cerradas se utilizan cuando es fácil saber las diferentes respuestas que pueden dar los encuestados y sólo es cuestión de saber por cuál de las opciones se decantan. Este tipo de cuestionario se puede aplicar a una gran cantidad de personas ya que el tiempo dedicado a su análisis no depende mucho del número de cuestionarios aplicados. Bajo esa línea cada instrumento cuenta con 20 ítems, 5 opciones de respuestas, (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre) valorados del 1 al 5. (p.31)

3.4.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta el 100% de los encuestados por variable.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable estrés

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	20

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable estrés es 0.687, obteniendo el nivel de fiabilidad de bueno.

Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	20

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable estrés es 0.758, obteniendo el nivel de fiabilidad de muy bueno.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, según Lanuez y Fernández (2014), (citados en Feria, Matilla y Mantecón, 2020), la encuesta es considerada como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información llenan por sí mismos. (p.72)

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Procesamiento de datos

Los datos ser procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, organizada por dimensiones, ítems y

opciones de respuesta; resultados que a su vez se procesó en el programa estadístico SPSSv26.

3.6.2. Presentación de datos

Los datos se presentan en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, donde se muestra el nivel de variables y dimensiones. Y la relación entre variables y dimensiones se presentan en tablas extraídas del programa SPSS v26.

3.6.3. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Puma, 2021). El puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. El puntaje mínimo posible para el caso es de 20 y el máximo es de 100. El puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y el puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, Promedio o inadecuado o bajo se realizó de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 20 a 100, luego se estableció tres intervalos de tamaño igual dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100. (p.31)

Para determinar el coeficiente de correlación entre variables, se realizó la prueba de normalidad.

Tabla 5. Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,055	104	,200 [*]	,988	104	,475
Desempeño laboral	,085	104	,061	,985	104	,315
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Tratándose que el número de encuestas es > 30 , entonces el análisis se realizó a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor sigma de variable estrés es 0.200 y el valor sigma de la variable desempeño laboral es 0.61, ambos son $>$ a 0.05, en consecuencia hay una distribución normal, por lo tanto la prueba de hipótesis se realizó a través del coeficiente de correlación de Pearson, según Onofre (2019). El coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre -1 y 1 : un valor de 1 indica relación lineal perfecta positiva; un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa (en ambos casos los puntos se encuentran dispuestos en una línea recta); un valor de 0 indica relación lineal nula. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre x_i e y_i es la misma que entre y_i e x_i . (p.26)

Tabla 6. Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$.
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 7. Niveles de la variable estrés.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Promedio	[47-73]	55	53
Alto	[74-100]	49	47
n		104	100

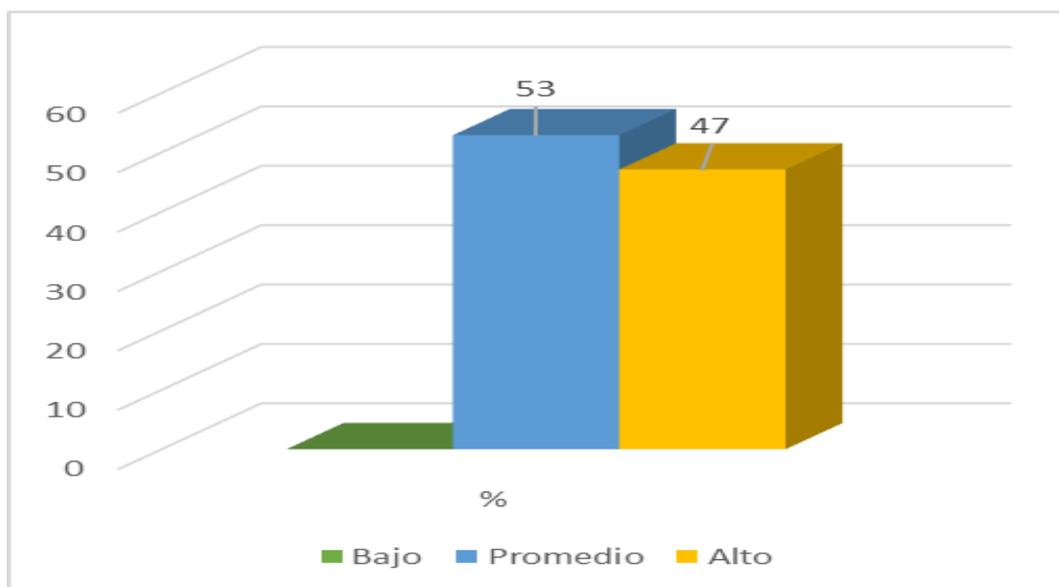


Figura 3. Distribución porcentual de la variable estrés.

Interpretación:

El 53% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que el estrés es de nivel promedio y 47% que es de nivel alto.

Tabla 8. Niveles de la dimensión clima laboral.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Promedio	[12-18]	37	36
Alto	[19-25]	65	63
n		104	100

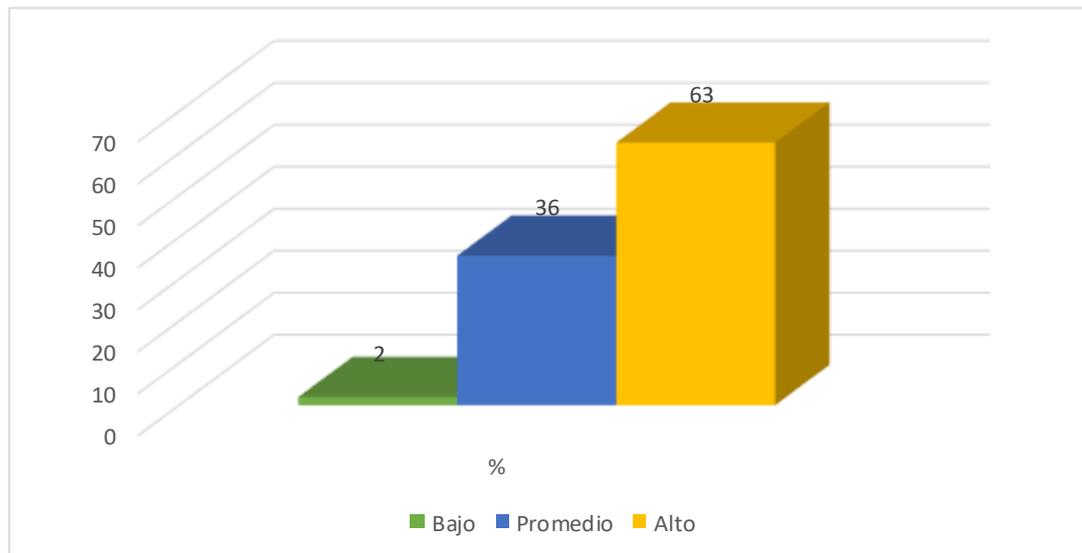


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral.

Interpretación:

El 2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que el clima laboral es de nivel bajo, el 36% considera que es de nivel promedio y 63% que es de nivel alto.

Tabla 9. Niveles de la dimensión carga de trabajo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	10	10
Promedio	[12-18]	62	60
Alto	[19-25]	32	31
n		104	100

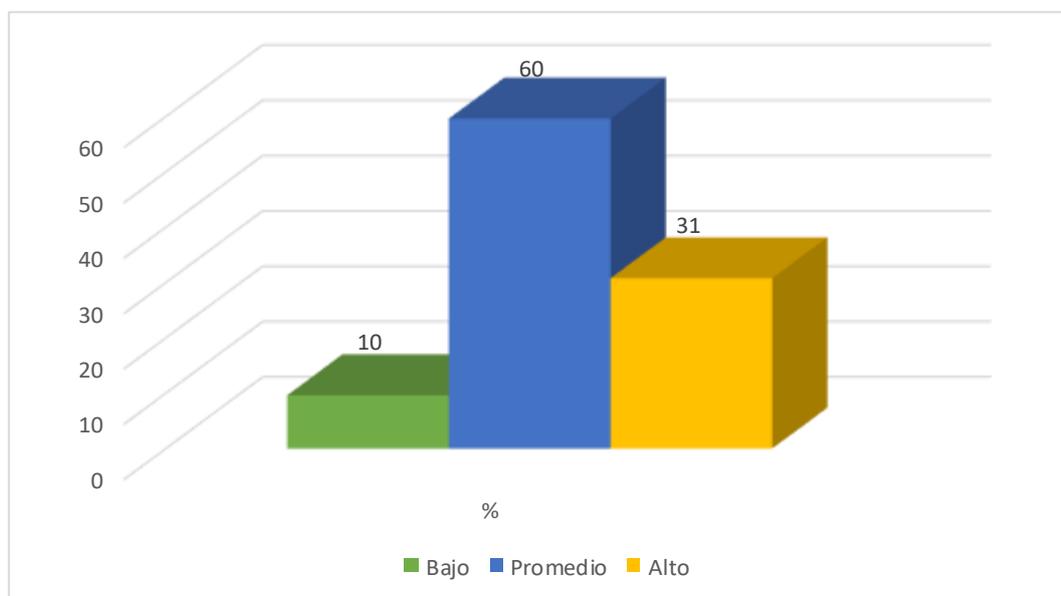


Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión carga de trabajo.

Interpretación:

El 10% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que la carga de trabajo es de nivel bajo, el 60% considera que es de nivel promedio y 31% que es de nivel alto.

Tabla 10. Niveles de la dimensión identificación y autorrealización en el trabajo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	45	43
Alto	[19-25]	59	57
n		104	100

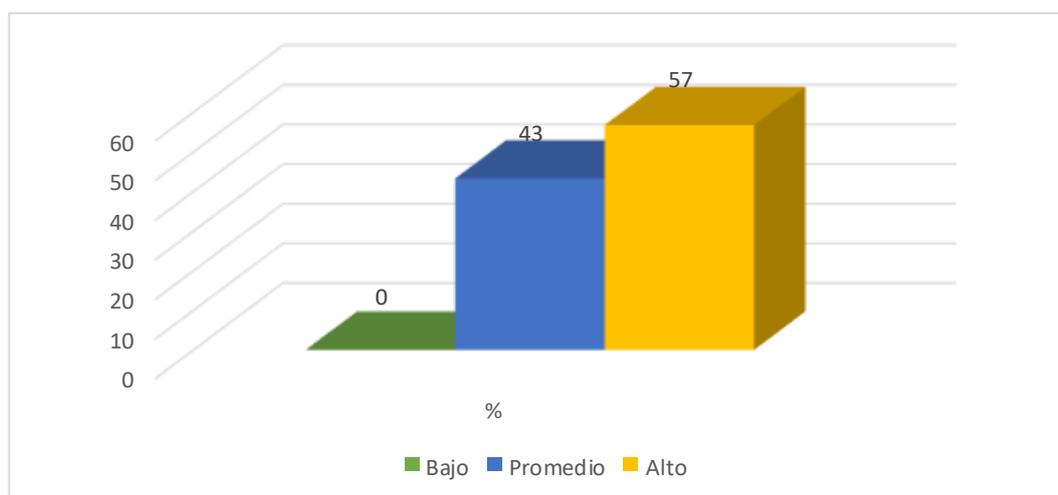


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión identificación y autorrealización en el trabajo.

Interpretación:

El 43% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que la identificación y autorrealización en el trabajo es de nivel promedio y 57% que es de nivel alto.

Tabla 11. Niveles de la dimensión disponibilidad de tiempo.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Promedio	[12-18]	62	60
Alto	[19-25]	41	39
n		104	100

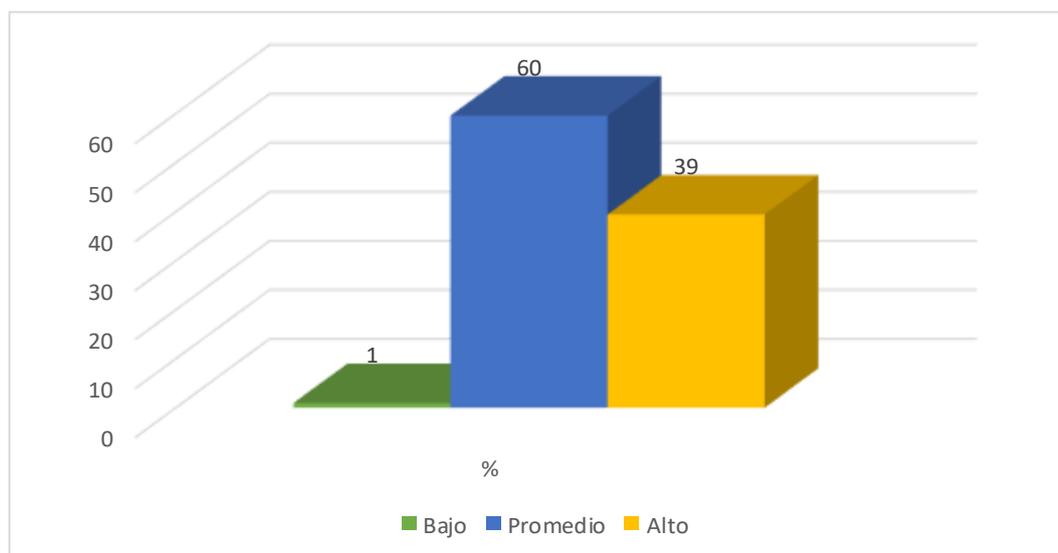


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión disponibilidad de tiempo.

Interpretación:

El 1% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que la disponibilidad de tiempo es de nivel bajo, el 60% considera que es de nivel promedio y el 39% que es de nivel alto.

Tabla 12. Niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	48	47
Promedio	[47-73]	28	27
Alto	[74-100]	27	26
n		103	100

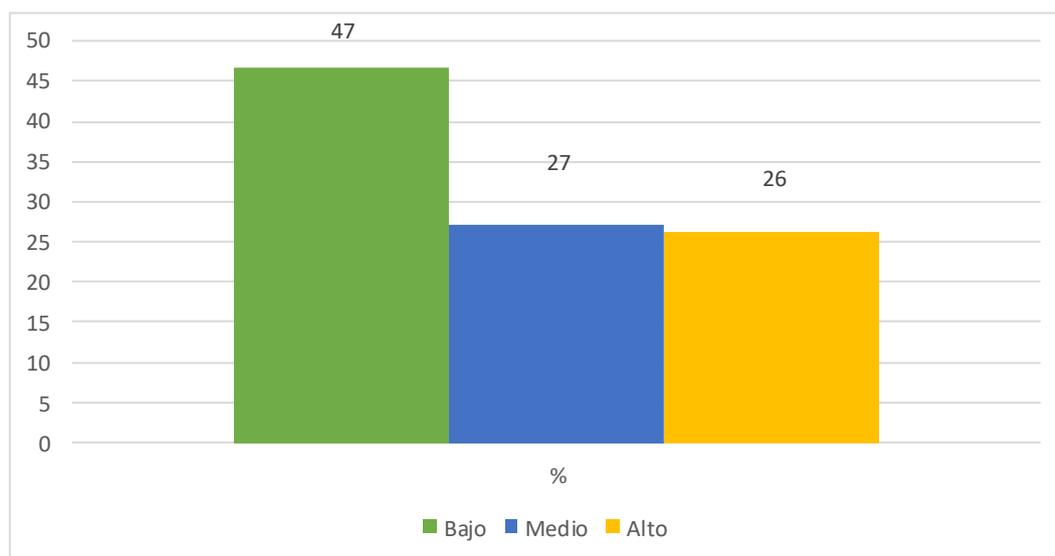


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión desempeño laboral.

Interpretación:

El 47% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que su desempeño laboral es de nivel bajo, el 27% considera que es de nivel promedio y el 26% que es de nivel alto.

4.1.1. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

- El estrés se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Tabla 13. Correlación entre estrés y desempeño laboral.

Estrés	Correlación de Pearson	1	,156
	Sig. (bilateral)		,114
	N	104	104
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,156	1
	Sig. (bilateral)	,114	
	N	104	104

La correlación de Pearson es 0.156, con significancia $0.114 > 0.05$, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis general, en consecuencia, se concluye que la relación es positiva media y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Hipótesis Específica 1

- El clima laboral se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Tabla 14. Correlación entre clima laboral y desempeño laboral.

Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,136
	Sig. (bilateral)		,168
	N	104	104
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,136	1
	Sig. (bilateral)	,168	
	N	104	104

La correlación de Pearson es 0.136, con significancia 0.168 > 0.05, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 1, en consecuencia, se concluye que la relación es positiva media y no significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Hipótesis Específica 2

- La carga del trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Tabla 15. Correlación entre carga del trabajo y desempeño laboral.

Carga de trabajo	Correlación de Pearson	1	,122
	Sig. (bilateral)		,217
	N	104	104
Desempeño labora	Correlación de Pearson	,122	1
	Sig. (bilateral)	,217	
	N	104	104

La correlación de Pearson es 0.122, con significancia $0.217 > 0.05$, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 2, en consecuencia, se concluye que la relación es positiva media y no significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Hipótesis Específica 3

- La identificación y autorrealización en el trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Tabla 16. Correlación entre identificación y autorrealización en el trabajo y desempeño laboral.

Identificación y autorrealización en el trabajo	Correlación de Pearson	1	,016
	Sig. (bilateral)		,870
	N	104	104
Desempeño labora	Correlación de Pearson	,016	1
	Sig. (bilateral)	,870	
	N	104	104

La correlación de Pearson es 0.016, con significancia 0.870 > 0.05, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 3, en consecuencia, se concluye que la relación es positiva débil y no significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Hipótesis Específica 4

- La disponibilidad de tiempo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

Tabla 17. Correlación entre disponibilidad de tiempo y desempeño laboral.

Disponibilidad de tiempo	Correlación de Pearson	1	,098
	Sig. (bilateral)		,322
	N	104	104
Desempeño labora	Correlación de Pearson	,098	1
	Sig. (bilateral)	,322	
	N	104	104

La correlación de Pearson es 0.098, con significancia 0.322 > 0.05, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 4, en consecuencia, se concluye que la relación es positiva débil y no significativa entre la disponibilidad de tiempo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

4.2. DISCUSIÓN

Queda demostrado que existe relación positiva media y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021, lo que significa de la forma como los trabajadores manejan el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización con su trabajo, y la disponibilidad de tiempo en el desarrollo de sus funciones, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Resultados que concuerdan a los encontrados por Quispe (2019) quien investigó la “relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”, concluyendo: se determina que existe relación positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca en el periodo 2019, por lo cual se acepta la hipótesis alterna de la correlación de ambas variables, estrés y desempeño laboral, debido a que existe una escala r de Pearson ($r=0.559$) con un nivel de significancia $p= 0.00$.

Queda demostrado que la gran mayoría (53%) de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que el estrés es de nivel promedio, lo que significa que los trabajadores no están manejando bien el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización con su trabajo, y la disponibilidad de tiempo. Resultados que concuerdan a los encontrados por Achahuanco & Fuentes (2019), quien investigó el “estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco,

2016 – 2017”, concluyendo: Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés moderado siendo el más relevante la dimensión trabajo en sí mismo, seguido del contexto laboral y por ultimo relación del sujeto con el trabajo.

Queda demostrado que la gran mayoría de trabajadores (47%) de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que su desempeño laboral es de nivel bajo, lo que significa que los trabajadores no desarrollan bien sus funciones, prima el comportamiento inadecuado, su rendimiento es deficiente y no están comprometidos con la organización. Resultados que concuerdan a los encontrados por Medina (2017), en su investigación sobre el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. concluyendo: el abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral.

Queda demostrado que existe una relación positiva media y no significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021, lo que significa de la forma como los trabajadores se comunican, se organizan, reciben apoyo de sus jefes, sienten orgullo y definen sus funciones, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral. Resultados que concuerdan a los encontrados por Montejo (2021) en su investigación sobre el clima

organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando-2021, quien concluye: se determinó que el clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,355$ y una significancia bilateral de P-Valor $< 0,314$, lo que indica que existe una correlación negativa baja.

Queda demostrado que existe una relación positiva media y no significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021, lo que significa de la forma como los trabajadores administran su horario, los volúmenes de trabajo, el estrés, su tiempo y la presión externa, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral. Resultados que concuerdan a los encontrados por (Mamani, 2018) quien estudió el estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara de la Provincia de Lampa, en el año 2017, concluyendo: en lo relativo al objetivo específico 2, no existe correlación alguna entre variable ($r = 0.053$) entre la sobrecarga laboral y el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucará de la provincia de Lampa, con lo que se evidencia el contraste de hipótesis específica 2, sabiendo que el valor estadístico de prueba en región crítica ($Z_c = 0.31$), encontrándose en la región de rechazo, entendiendo de que ($Z_c < Z_t$), entonces se acepta la hipótesis Nula y se rechaza la hipótesis Alternativa de la investigadora, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, En tal sentido, se toma la decisión para confirmar que: “La sobrecarga laboral no

afecta negativamente en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara de la Provincia de Lampa en el año 2017”.

Queda demostrado que existe una relación positiva débil y no significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021, lo que significa de la forma como los trabajadores se identifican con su trabajo, se sienten realizados, desarrollan su creatividad, planifican su tarea, interactúan en grupo, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo y el desempeño laboral. Resultados que no concuerdan a los encontrados por Pastor (2018) quien estudió el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”, concluyendo: existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

Queda demostrado que existe una relación positiva débil y no significativa entre la disponibilidad de tiempo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021, lo que significa de la forma como los trabajadores administran su tiempo para realizar sus tareas, realizan otros trabajos fuera de su jornada laboral, lleva trabajo a casa, autocontrolan sus emociones, cubre el trabajo de sus compañeros, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre disponibilidad de tiempo y el desempeño laboral.

Resultados que no concuerdan a los encontrados por Pastor López (2018) quien estudió administración del tiempo y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo, Fondo Intangible Solidario de Salud, Lima, 2017, concluye: Con un nivel de significancia del $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,764$ que la administración del tiempo influye en el desempeño laboral del personal administrativo, Fondo Intangible Solidario de Salud, Lima, 2017.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva media (0.156) y no significativa ($0.114 > 0.05$) entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. Según la prueba de correlación de Pearson, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis general, lo que significa de la forma como los trabajadores manejan el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización con su trabajo, y la disponibilidad de tiempo en el desarrollo de sus funciones, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre estrés y el desempeño laboral.
2. Se determinó que la gran mayoría (53%) de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que el estrés es de nivel promedio, lo que significa que los trabajadores no están manejando bien el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización con su trabajo, y la disponibilidad de tiempo.
3. Se determinó que la gran mayoría de trabajadores (47%) de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo considera que su desempeño laboral es de nivel bajo, lo que significa que los trabajadores no desarrollan bien sus funciones, prima el

comportamiento inadecuado, su rendimiento es deficiente y no están comprometidos con la organización.

4. Existe una relación positiva media y no significativa entre el clima laboral (0.136) y el desempeño laboral (0.168 > 0.05) en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. Según la prueba de correlación de Pearson, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 1, lo que significa de la forma como los trabajadores se comunican, se organizan, reciben apoyo de sus jefes, sienten orgullo y definen sus funciones, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral.
5. Existe una relación positiva media y no significativa entre la carga del trabajo (0.122) y el desempeño laboral (0.217 > 0.05) en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. Según la prueba de correlación de Pearson, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 2, lo que significa de la forma como los trabajadores administran su horario, los volúmenes de trabajo, el estrés, su tiempo y la presión externa, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral.
6. Existe una relación positiva media y no significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo (0.016) y el desempeño laboral (0.870 > 0.05) en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. Según la prueba de correlación de Pearson,

y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 3, lo que significa de la forma como los trabajadores se identifican con su trabajo, se sienten realizados, desarrollan su creatividad, planifican su tarea, interactúan en grupo, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo y el desempeño laboral.

7. Existe una relación positiva media y no significativa entre la disponibilidad de tiempo (0.098) y el desempeño laboral (0.322 > 0.05) en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. Según la prueba de correlación de Pearson, y teniendo en cuenta la regla de decisión se rechaza la hipótesis específica 4, lo que significa de la forma como los trabajadores administran su tiempo para realizar sus tareas, realizan otros trabajos fuera de su jornada laboral, lleva trabajo a casa, autocontrolan sus emociones, cubre el trabajo de sus compañeros, esta no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre disponibilidad de tiempo y el desempeño laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se debe hacer de conocimiento a los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo los resultados de la investigación, para que cada uno de ellos tome conciencia del rol que le toca desempeñar en los temas relacionados con el clima

laboral, la distribución equitativa de la carga de trabajo, la identificación y autorrealización con su trabajo y la disponibilidad de tiempo, con el propósito de disminuir el estrés y lograr una relación positiva más alta y significativa con el desempeño laboral.

2. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe crear las condiciones necesarias para mejorar el clima laboral de los trabajadores, para distribuir en forma equitativa la carga de trabajo, para promover la identificación y autorrealización con su trabajo, y mejorar la disponibilidad de su tiempo, con el propósito de reducir la alta tasa de estrés.
3. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe capacitar a sus trabajadores para mejorar el desarrollo de sus funciones, para reducir los comportamientos inadecuados, para elevar su rendimiento y para crear compromisos con la organización, con el propósito de lograr niveles altos de desempeño.
4. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe implementar talleres de motivación a los trabajadores, para mejorar la comunicación, mejorar la organización, crear acuerdos para mejor apoyo de sus jefes, para sentir orgullo de su centro de trabajo y definir mejor sus funciones, con el propósito de alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral.

5. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, deben administrar mejor su horario, deben reducir los volúmenes de trabajo, hacer menos estresante su trabajo, organizar mejor su tiempo y empatizar con los problemas de los usuarios para disminuir la presión externa, con el propósito de alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral.

6. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, debe realizar reuniones de motivación con los trabajadores, para crear mejores condiciones para la identificación con su trabajo, para sentirse realizados, para desarrollar su creatividad, para planificar mejor su tarea, e interactuar en grupo, con el propósito de alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre la identificación y autorrealización en el trabajo y el desempeño laboral.

7. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, deben mejorar la administran de su tiempo para realizar sus tareas, para realizar otros trabajos fuera de su jornada laboral, para llevar trabajo a casa, aprender a autocontrolar sus emociones, para cubrir el trabajo de sus compañeros, con el propósito de alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre la disponibilidad de tiempo y el desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Achahuanco, K., & Fuentes, M. (2019). "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco, 2016 – 2017" (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú)
http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3833/253T20190142_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcayaga, A. (23 de Mayo de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Alvarez, A. (2020). Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Obtenido de Clasificación de las Investigaciones: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Amitai. (17 de Junio de 2019). Encuesta de ética y cultura organizacional Ética Organizacional Honestidad Integri-line Noticias Sin categoría. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.amitai.com/es/habilidades-laborales-empleados/>
- Arteaga, A. (01 de Mayo de 2018). Estrés laboral afecta al 70 % de trabajadores. Recuperado el 19 de Junio de 2020, de: <https://diariouno.pe/estres-laboral-afecta-al-70-de-trabajadores/>
- Babarro, N. (01 de Julio de 2019). Necesidades de autorrealización: definición y ejemplos. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.psicologia->

online.com/necesidades-de-autorrealizacion-definicion-y-ejemplos-4583.html

Barturen, J., & Salazar, R. (2019). Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5941/BC-4270%20BARTUREN%20VILLALOBOS-SALAZAR%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Burga, C., & Chávez, S. (2019). Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%C3%A1squez%20Carmen%20Mercedes%20-%20Ch%C3%A1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carevic, M. (21 de Setiembre de 2018). La creatividad: definición, actores y pruebas. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.psicologia-online.com/la-creatividad-definicion-actores-y-pruebas-2603.html>

Carta, G., & Pou, V. (16 de Julio de 2018). Sector público en España: productividad y nuevas tecnologías. Recuperado el 4 de Julio de 2020, de <https://gestion.pe/opinion/sector-publico-espana-productividad-nuevas-tecnologias-238399-noticia/?ref=gesr>

- Cero Accidentes. (26 de Octubre de 2016). Alcances y definición de absentismo laboral. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.ceroaccidentes.pe/absentismo-laboral-definicion/>
- Coworkingfy. (2019). Diferencias entre grupo y equipo de trabajo | Grupo Vs Equipo. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://coworkingfy.com/diferencias-entre-grupo-equipo-de-trabajo/>
- Del Hoyo, M. (2018). Estres laboral. Recuperado el 09 de Julio de 2020, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Dumois, C. (31 de Octubre de 2016). Capacidad de síntesis. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://elsiglo.com.gt/2016/10/31/capacidad-de-sintesis/>
- Educar Chile. (Julio de 2019). Definición de Trabajo en equipo. Recuperado el 2020 de Julio de 2020, de: <https://www.educarchile.cl/sites/default/files/2019-07/definicion-de-trabajo-en-equipo.pdf>
- Estevez, A. (Agosto de 2019). Significado de desempeño. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://significado.com/desempeno/>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La encuesta. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- García, G. (27 de Abril de 2018). Jornada laboral en las empresas: todo lo que debes saber (e-book). Recuperado el 27 de Abril de 2020, de <https://www.sage.com/es-es/blog/jornada-laboral-en-las-empresas-todo-lo-que-debes-saber/>

- Gerencie. (07 de Febrero de 2020). Disponibilidad del trabajador – Así se debe manejar. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.gerencie.com/disponibilidad-del-trabajador.html>
- Giménez, A. (14 de Setiembre de 2015). Actitud Vs Aptitud, ¿Con Qué Se Quedan En El Trabajo? Recuperado el 10 de Julio de 2020, de Actitud Vs Aptitud, ¿Con Qué Se Quedan En El Trabajo?
- Guanoquiza, L. (2018). Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2570/1/GUANOQUIZA%20NAULA%20LAURA%20ROCIO.pdf>
- Gutiérrez, M. (08 de Octubre de 2019). ¿Estás desbordado? Revisa tu carga mental en el trabajo. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.welcometothejungle.com/es/articles/carga-mental-trabajo>
- Henao, D., Martínez, A., Merchán, P., & Ramirez, O. (2018). Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “Centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5580/TESIS%20CAUSAS%20DEL%20ESTR%20C3%89S%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20CASO%20%20E2%80%9CCENTINELA%20%20E2%80%9D%20C%20DE%20LA%20COMPA%20C3%91%20C3%8DA%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20VIGILANCIA%2>

- Hidalgo, L. (2021). Diseño. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1987/Hidalgo-Gallardo-Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Itmplatform. (27 de Abril de 2016). ¿Cómo estimar la duración de una tarea? Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <https://www.itmplatform.com/es/blog/como-estimar-la-duracion-de-una-tarea/>
- Jauregui, M. (23 de Mayo de 2016). Qué es el comportamiento organizacional: definición, objetivos y teorías. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-el-comportamiento-organizacional/>
- Kokemuller, N. (2020). Las diferencias entre la función del trabajo y puesto de trabajo. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://pyme.lavoztx.com/las-diferencias-entre-la-funcin-del-trabajo-y-puesto-de-trabajo-8308.html>
- López, H. (2016). Satisfacción con la comunicación. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.pdf>
- López, J. (2018). Administración del tiempo y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo, fondo intangible solidario de salud, Lima, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú). Obtenido de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2154/LOPEZ%20BORJA%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani, V. (2018). Estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucara de la provincia de Lampa, en el año 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", Juliaca-Perú). Recuperado el 08 de Julio de 2020, de:

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2822/T036_46691385_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Martínez, M., García, B., Fernández, L., Fernández, R., & Leiguarda, C. (02 de Febrero de 2020). La prevención del estrés laboral. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <https://revistamedica.com/prevencion-del-estres-laboral/>

Martínez, I. (2018 de Agosto de 2018). Qué es resolución de problemas + 3 ejercicios aplicados. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <http://ignaciomartineza.com/coaching/resolucion-de-problemas/>

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado el 08 de Julio de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, C., & Silva, K. (2018). Desempeño docente. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de:

http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/696/MENDOZA_SILVA_TRABINV_BACH_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, J., López, L., & Duque, L. (2016). Factores relacionados a la fatiga laboral: causas, consecuencias y medidas de control, documentados en la literatura entre los años 2006 y 2016. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de:
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/664/Fatigalaboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montejo, A. (2021). "El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021 (Tesis de pregrado, Universidad De Huánuco, Perú). Recuperado el 08 de Julio de 2020, de:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3049/Montejo%20Minchan%2c%20Anais%20Beneranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, P. (23 de Mayo de 2019). El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. Recuperado el 09 de Julio de 2020, de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Neuvoo. (2017). ¿Qué hace un Coordinador de Recursos Humanos? Recuperado el 10 de Julio de 2020, de:
<https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/coordinador-rrhh/>
- Nibbot Internacional. (10 de Enero de 2020). Estrés laboral en México, y su tratamiento con estimulación magnética. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <https://nibbot.com.mx/2020/01/10/bernoutmexico/>
- Onofre, L. (2019). Coeficiente de correlación de Pearson. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11880/Onofre_Cervantes_Luz_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pacheco, J. (20 de Mayo de 2020). Organización en Administración (Características y fundamentos básicos). Recuperado el 10 de Julio de: 2020, de <https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- Palafox, M., Jacobo, C., & Ochoa, S. (02 de Diciembre de 2015). Modelo de mejora de desempeño individual. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <http://www.cyta.com.ar/ta1504/v15n4a1.htm>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pastor, A. (2018b). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017 (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú). Recuperado el 08 de Julio de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Paucar, M., & Barboza, S. (2018). Investigación descriptiva. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1900/TEISIS%20SEG.ESP.2018-PAUCAR%20SANTIAGO%2C%20MARTINA%20J.%20Y%20BARZOLA%20D%C3%80VILA%2C%20SANDRA%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Puma, Y. (2021). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, S. (2019). "Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Juliaca - Perú). Recuperado el 08 de Julio de 2020, de: <http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/127/INFORME%20DE%20TESIS%20-%20SHANELL%20QUISPE%20PANDIA%20%28LISTO%29%2001%2011%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, P. (03 de Junio de 2015). De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Riquelme, M. (24 de Julio de 2018). Estrés Laboral ¿En qué consiste y cuáles son sus características? Recuperado el 09 de Julio de 2020, de <https://www.webyempresas.com/estres-laboral/>
- Rojas, J. (2018). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Recuperado el 19 de Junio de 2020, de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Runa. (09 de Noviembre de 2017). Qué es una jornada laboral. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://runahr.com/recursos/aspectos-legales/jornadas-laborales/>

- Saavedra, J. (23 de Mayo de 2019). Trabajadores chilenos son dos veces más productivos que los peruanos ¿por qué? Recuperado el 07 de Junio de 2020, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-chilenos-son-dos-veces-productivos-peruanos-267813-noticia/?ref=gesr>
- Salcedo, M. (20 de Octubre de 2017). ¿Por qué es importante un Clima Laboral adecuado en las Organizaciones? Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://emarket.pe/blog/por-que-es-importante-un-clima-laboral-adecuado-en-las-organizaciones/>
- SemáforoEconómico. (15 de Marzo de 2018). La productividad laboral de México, estancada frente otros países de la OCDE: #SemáforoEconómico. Recuperado el 6 de Julio de 2020, de: <https://www.animalpolitico.com/2018/03/productividad-laboral-mexico-semaforoeconomico/>
- StarMeUp. (24 de Setiembre de 2018). Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Sy, H. (2019). Desempeño laboral: características y ejemplos. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Ullilen, C. (05 de Marzo de 2019). Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de: <https://www.ergonomaullilen.com/blog/desequilibrio-esfuerzo-recompensa/187/>
- Zúniga, P. (2019). Redactar las preguntas y escoger el tipo de preguntas. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de:

<https://repositorio.unan.edu.ni/12835/1/PATRICIA%20Z%C3%9ANIGA%20RIVERA.pdf>

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DE UCAYALI, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General: ¿De qué forma se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué forma se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021? ¿De qué forma se relaciona la carga de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021? ¿De qué forma se relaciona la identificación y autorrealización en el trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021? ¿De qué forma se relaciona la disponibilidad de tiempo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la forma como se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Calificar forma como se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. Indicar la forma como se relaciona la carga de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. Determinar la forma cómo se relaciona la identificación y autorrealización en el trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. Precisar la forma cómo se relaciona la disponibilidad de tiempo con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021.</p>	<p>Hipótesis General El estrés laboral se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: El clima laboral se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. La carga del trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. La identificación y autorrealización en el trabajo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021. La disponibilidad de tiempo se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de Ucayali, 2021.</p>	Estrés laboral	Clima laboral	Satisfacción con la comunicación	
					Satisfacción con la organización	
					Apoyo por parte de los jefes	
					Orgullo de su empresa	
				Carga de trabajo	Definición de funciones en la empresa	
					Jornada laboral	
					Requerimiento psicofísico	
					esfuerzo físico	
					esfuerzo mental	
					Exigencia externa de trabajo	
					Identificación y autorrealización en el trabajo	Identificación con su trabajo
						Realización personal por su trabajo
Desarrollo de la creatividad por su trabajo						
Participación en la planificación de su tarea.						
Disponibilidad de tiempo	Interacción en su grupo de trabajo					
	Tiempo de que dispone para realizar sus tareas					
	Realización de otros trabajos fuera de su jornada laboral					
	Se lleva trabajo a casa					
	Autocontrol sobre el ritmo de su tarea					
	Conocimiento del trabajo					
Desempeño laboral	Funciones	Capacidad de análisis				
		Individual				
	Comportamiento	Grupal				
		Cultura organizacional				
	Rendimiento	Motivación laboral				
		Desempeño laboral				
	Organización	Coordinación de los recursos humanos,				
		Coordinación de los recursos financieros				
		Coordinación de los recursos físicos.				
		Coordinación de los de información				

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1: VARIABLE ESTRÉS

Estimado señor (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el estrés laboral, ocasionadas por las funciones habituales que desarrolla en la municipalidad, es confidencial y anónima. Sólo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
02	Trabajar para la municipalidad satisface sus expectativas laborales y personales.					
03	Recibe apoyo de su jefe directo.					
04	Te sientes orgulloso (a) de trabajar en la municipalidad.					
05	Están bien definida sus funciones.					
06	Tu horario de trabajo son los adecuados					
07	Tienes problemas con el cumplimiento de tu trabajo, debido a carga laboral excesiva.					
08	Tu trabajo se vuelve estresante, debido a carga laboral excesiva.					
09	Sientes que no te alcanza el tiempo para completar tu trabajo.					
10	Se siente presionado por los usuarios de la municipalidad para realizar su trabajo.					
11	Te sientes identificado (a) con tu trabajo.					
12	Te sientes realizado (a) con tu trabajo.					
13	Tu trabajo requiere alta creatividad.					
14	Participas de forma permanente en la planificación de tu trabajo.					
15	Sientes que forma parte del grupo de trabajo de tu área.					
16	Cuentas con el tiempo disponible para realizar tus tareas.					
17	Acostumbra a realizar tu trabajo fuera de la jornada laboral.					
18	Acostumbra a llevar tu trabajo a casa.					
19	Autocontrolas tus emociones cuando las exigencias del trabajo son altas.					
20	Acostumbra a cubrir el puesto de trabajo de tus compañeros.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado señor (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral que desarrolla en la municipalidad, es confidencial y anónima. Sólo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Cuentas con las habilidades necesarias para desarrollar tu trabajo.					
02	Cumples con el perfil del puesto para desarrollar tus funciones.					
03	Te consideras un experto en el puesto que ocupas.					
04	Manejas información relevante que te ayude a tomar mejores decisiones en tu trabajo.					
05	Cuentas con los conocimientos previos para desarrollar mejor tu trabajo					
06	Te sientes una persona segura de ti mismo en tu trabajo.					
07	Disfrutas de cada labor que desarrollas en tu trabajo.					
08	Te consideras una persona sociable en tu trabajo.					
09	Te consideras una persona ordenada para realizar correctamente tu trabajo.					
10	Le agrada trabajar con tus compañeros de trabajo.					
11	Se siente completamente satisfecho con su remuneración.					
12	Recibe alguna motivación por parte de la institución por su rendimiento laboral					
13	Recibe toda la información necesaria para cumplir eficazmente su trabajo.					
14	La institución le facilita los recursos necesarios para cumplir eficientemente su trabajo.					
15	En las convocatorias a reuniones se cumplen los horarios establecidos.					
16	Los funcionarios de la municipalidad coordinan con los trabajadores para tomar decisiones.					
17	Los funcionarios socializan la captación de los ingresos recaudados con los trabajadores.					
18	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre la priorización de los gastos.					
19	En la municipalidad se coordina la necesidad y distribución de los materiales entre trabajadores.					
20	En la municipalidad se comparte información relacionada con las actividades y proyectos que desarrolla.					