



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN SERVIDORES

PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Salud mental

Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en

Psicología Organizacional

Autora:

Salazar Correa, Maggie Lyn

Asesor:

Espíritu Álvarez, Fernando Julio

(ORCID: 0000-0002-0065-8414)

Jurado:

Livia Segovia, José Héctor

Mayorga Falcón, Luz Elizabeth

Del Rosario Pacherres, Orlando

Lima – Perú

2022

Pensamientos

“No soy más que un pequeño lápiz
en la mano de la escritura de Dios.”

Madre Teresa de Calcuta

“Haz sólo lo que amas y serás feliz, y el que hace lo
que ama, está benditamente condenado al éxito, que
llegará cuando deba llegar, porque lo que debe ser
será, y llegará naturalmente.”

Facundo Cabral

Dedicatoria

A Dios por darme salud, por ser luz y permitirme llegar hasta este momento de mi vida profesional, a mis padres Fernando y Nelly porque su esfuerzo me ha llevado a cumplir mis sueños, por confiar y creer en mí talento. Porque este es otro sueño anhelado de la mano de ellos.

Agradecimientos

A mis hermanos Anthony y Giuliany, por estar siempre presentes en cada momento de mi vida, ser mi motivación todos los días y porque siempre estaremos juntos.

A Joaquín, Ainhoa y Rafaela, mis sobrinos, por sus abrazos, sus caricias y porque su presencia ha traído paz y esperanza a mi alma.

A mi cuñada Teresa, por sus palabras siempre llenas de cariño hacia mí y por darme los sobrinos más nobles y felices de este mundo.

A Gubber, por su valiosa compañía, por sus palabras de amor, por su amor desmedido y por ser un hombre maravilloso.

A mi asesor Fernando Espíritu Álvarez, por su tiempo y opinión crítica para poder desarrollar con éxito mi tesis.

Y por último a mi querida Alma Mater, mi casa de estudios la Universidad Nacional Federico Villarreal, por haberme albergado 6 años en sus aulas y a mis profesores, por su aporte en mi formación profesional, sus enseñanzas dentro y fuera del aula.

Índice

Caratula	i
Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción y formulación del problema	13
1.2. Antecedentes	15
1.2.1.Nacionales	15
1.2.2.Internacionales	19
1.3. Objetivos	22
1.3.1.Objetivo General	22
1.3.2.Objetivo Específico	22
1.4. Justificación	22
1.5. Hipótesis	23
1.5.1.Hipótesis General	23
1.5.2.Hipótesis Específica	23
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Estrés Laboral	25
2.1.1. Estrés	25
2.1.2 Tipos de Estrés	26
2.1.2.1. Estrés agudo	26
2.1.2.2. Estrés agudo episódico.	26

2.1.2.3. Estrés crónico.	26
2.1.2.4. Eustrés o estrés positivo.	27
2.1.2.5. Distrés o estrés negativo.	27
2.1.3. Definición de Estrés Laboral	28
2.1.3.1. Modelos de estrés laboral	29
2.1.4. Dimensiones del estrés laboral	31
2.1.4.1. Trabajo en sí mismo.	31
2.1.4.2. Contexto Laboral.	32
2.1.4.3. Carga de Trabajo.	32
2.2. Desempeño Laboral	32
2.2.1. Evaluación de Desempeño	34
2.2.1.1. Técnicas de la Evaluación de desempeño.	35
2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral	38
2.2.2.1. Eficacia Laboral.	38
2.2.2.2. Eficiencia Laboral.	38
2.2.2.3. Calidad Laboral.	38
2.2.2.4. Economía Laboral.	38
2.2.3. Teorías del desempeño laboral	38
2.2.3.1. Teoría de desempeño laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”.	39
2.2.3.2. Teoría de desempeño laboral según Campbell.	39
2.2.3.3. Teoría de desempeño laboral según Earley y Shalley “Teoría de la motivación – cognitiva”.	39
III. MÉTODO	41
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Ámbito temporal y espacial	41
3.3. Variables	41

3.3.1. Estrés Laboral	41
3.3.1.1. Definición Conceptual.	41
3.3.1.2. Definición Operacional.	41
3.3.2. Desempeño Laboral	41
3.3.2.1. Definición Conceptual.	41
3.3.1.2. Definición Operacional.	41
3.4. Población y muestra	43
3.4.1. Población	43
3.4.2. Muestra	43
3.5. Instrumentos	44
3.5.1. Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012)	44
3.6. Procedimientos	45
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	68
VIII. REFERENCIAS	69

Índice de tablas

Número	Pág.
1. Operacionalización de la variable de Estrés Laboral	42
2. Operacionalización de la variable de Desempeño Laboral	42
3. Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Estrés Laboral.	47
4. Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Cuestionario de Estrés Laboral	47
5. Correlación Dimensión/Test del Cuestionario de Estrés Laboral	48
6. Baremos del Cuestionario de Estrés Laboral	49
7. Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Desempeño Laboral	49
8. Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Test de Desempeño Laboral	50
9. Correlación Dimensión/Test del Test de Desempeño Laboral	51
10. Baremos del Test de Desempeño Laboral	52
11. Distribución de los niveles de Estrés Laboral	52
12. Distribución del Estrés Laboral según edad	52
13. Distribución del Estrés Laboral según tipo de régimen	53
14. Distribución del Estrés Laboral según tiempo de experiencia	54
15. Distribución del Estrés Laboral según nivel de gobierno	54
16. Distribución de los niveles de Desempeño Laboral	55
17. Distribución del Desempeño Laboral según edad	55
18. Distribución del Desempeño Laboral según tipo de régimen	56
19. Distribución del Desempeño Laboral según tiempo de experiencia	56
20. Distribución del Desempeño Laboral según nivel de gobierno	57
21. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	58
22. Correlación de las variables de Estrés Laboral y Desempeño Laboral	58
23. Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según nivel de gobierno	59

- 24.** Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable
Desempeño Laboral según nivel de gobierno 59
- 25.** Prueba Anova de un factor para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable
Estrés laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad. 60
- 26.** Prueba Anova de un factor para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable
Desempeño laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad. 60

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana. La población estuvo conformada por 296000 servidores públicos. Asimismo, la muestra estuvo constituida por un total 171 servidores públicos de la ciudad de Lima Metropolitana. El enfoque de la investigación es cuantitativa; de diseño no experimental transversal de tipo correlacional, se aplicó el Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola y el Cuestionario de Desempeño Laboral de CEPAL, los cuales presentaron una adecuada validez y confiabilidad. Los resultados indican una correlación negativa media y significativa ($r = -,627$) ($p=0.00$). Respecto a la variable de Estrés Laboral predomina el nivel bajo (33.30%), el nivel medio en servidores de 26-36 años (15.80%) y el nivel alto en servidores con régimen D. Leg. 1057 – CAS (13.50%). En cuanto a la variable de Desempeño Laboral también predomina el nivel bajo (34.50%), el nivel alto en servidores de 26-36 años (14.00%) y servidores con régimen D. Leg. 1057 – CAS (12.30%)

Palabras Claves: estrés laboral, desempeño laboral, servidores públicos

Abstract

The objective of the current investigation is to establish the relationship between Work Stress and Work duties of the public service employees of the metropolis of Lima. There were 296000 public servants. The sample size of said investigation consisted of 171 of those public service personnel. The focus of the investigation is quantitative; designed as a non-experimental transversal correlation. The Cabrera & Urbiola questionnaire was applied for the Work Stress test and the CEPAL questionnaire was applied for the Work duties test, which both were adequately valid and of high confidence. The results indicate a significant negative correlation ($r = -0.627$) ($p = 0.00$). Regarding the work stress variable; dominated by the lower level (33.3%), followed by the medium level of the 26-36 age range (15.8%) and lastly the upper level of public servants with regimen D. Leg. 1057 – CAS (13.5%). The Work Duties variable is also dominated by the lower level (34.5%), followed by the upper level of public servants from ages 26-36 (14%) and lastly the servants with the D. Leg. 1057 – CAS regiment (12.3%).

Key words: work stress, work duties, public servants.

I. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores en la actualidad, se enfrentan a constantes cambios a nivel organizacional, tanto en las relaciones laborales como en la organización del trabajo, lo que genera una fuerte presión, requiriendo de mayores exigencias para satisfacer las necesidades de la vida laboral en la modernidad. (Espinoza, 2018)

La administración pública en el Perú es vista como una puerta a la estabilidad laboral, pero de lo que pocas veces se habla es de los diferentes factores de riesgos psicosociales que llevan a los trabajadores al deterioro de los puestos en las entidades públicas y sobre todo a desencadenar enfermedades mentales y consecuencias dañinas en la salud de los trabajadores.

Es por ello que cuando hablamos del sector público no solo debemos centrarnos en una estructura como tal, por el contrario, tenemos que prestar más atención a lo más indispensable de toda institución: El capital humano.

Debemos de tener en cuenta que ningún estresor organizacional se puede evitar, más no por ello debemos normalizarlos. Estos estresores siempre estarán presentes en la vida laboral, y si de instituciones públicas nos referimos, estas pueden manifestarse por sobrecarga laboral, horas de trabajo excesivas, desorden institucional, precaria infraestructura, ausencia de implementación de desarrollo profesional, salarios bajos, etc. Y las consecuencias antes descritas, pueden ser vistas desde altos cargos hasta puestos operativos.

Es así que el estrés laboral y sus consecuencias en el desempeño toman más importancia en los últimos años y su diagnóstico hoy en día es valioso para fomentar instituciones públicas más saludables y humanas al servicio de la ciudadanía.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I: Se señala la existencia de la realidad problema de las variables de Estrés Laboral y Desempeño Laboral, incluyendo la formulación del problema, antecedentes nacionales e internacionales, objetivo general, así como los objetivos específicos y los aspectos importantes que justifican la realización del estudio. Capítulo II: Desarrollamos el marco teórico, recopilando los conceptos relevantes, en los que se sustentan las variables de estrés laboral y desempeño laboral, tipología, dimensiones y los principales modelos y teorías de las variables. En el capítulo III: Se describe la metodología utilizada en la investigación, así como el tipo de investigación, ámbito temporal y espacial, las variables de estudio, población y muestra, los instrumentos utilizados para la recolección de datos, el procedimiento requerido para la aplicación y el análisis de datos. En el capítulo IV: Se muestran de manera descriptiva los resultados, se evidencian las diferencias entre los grupos de estudio, empleando el análisis estadístico. Por otra parte, en el capítulo V: Se interpretan y extrapolan los resultados, considerando la perspectiva de autores. Luego en el capítulo VI: Se detallan las conclusiones de la investigación, dando respuesta a las preguntas de investigación. Con relación al capítulo VII: Presentan las recomendaciones de los resultados y finalmente en el capítulo VIII: Se presentan las referencias utilizadas en el presente estudio.

1.1. Descripción y formulación del problema

Desde hace muchos años, el mundo globalizado y variable del trabajo ha originado gran preocupación en el estado de salud de los trabajadores dentro de una organización, que se ve afectada de manera negativa en el área física y sobre todo psicológico, generando un efecto en la interrelación de las organizaciones y su capital humano, viéndose reflejada en su calidad de vida, satisfacción de los colaboradores, permanencia dentro de la organización, el clima laboral, rotación de personal, compromiso laboral, cultura organizacional, desempeño laboral y productividad, eficacia y eficiencia laboral, por señalar algunos ejemplos.

Durante la vida productiva de las personas, el trabajo remunerado es la ocupación a la que se le dedica mayor tiempo; sin embargo, parece que se ha vuelto habitual y aceptable vivirla bajo el factor estresor cada vez menos controlables, sobre todo cuando la respuesta a las progresivas demandas sociales se construye con el paulatino descenso de recursos humanos, materiales y financieros, olvidando la carga emocional que recubre el trabajo de quienes conforman las organizaciones a nivel mundial. (Mercado y Gil, 2010)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera que para el año 2021, el estrés será la fuente más importante de interferencia laboral, pues su presencia es frecuente en el ámbito laboral, convirtiéndose en la enfermedad del siglo XXI. (OMS, 2004) Asimismo, la Organización Internacional de Trabajo (2016) realizó un estudio internacional donde el 75% de los trabajadores adolecen de esta enfermedad, en los resultados se pudo obtener un alto nivel de estrés laboral. En el marco nacional, en el Perú, el diario El Comercio (2009), en una encuesta realizada a más de 4 mil trabajadores por "Trabajando.com", el 78% de trabajadores refiere sufrir de cuadros de estrés y ansiedad por las actividades laborales que realizan, lo que afecta su desempeño para realizar sus actividades.

El estrés tiene la capacidad de perjudicar el desempeño de los trabajadores siendo el gran enemigo de las instituciones. Este disminuye el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización y la capacidad para la realización de sus funciones, generando mayores porcentajes de errores y reduciendo su falta de eficacia de para que trabajen y/o en la baja calidad de atención en los servicios de atención. No obstante, se ha verificado que un apropiado manejo de estrés, beneficia en muchos aspectos el desempeño de los trabajadores, siempre que se adopten favorables condiciones de trabajo y bienestar integral en la organización.

La palabra estrés se ha vuelto de nuestra vida cotidiana, la utilizamos constantemente, pero las organizaciones no toman en cuenta el gran valor que tiene para el buen desarrollo de

los colaboradores en la organización, de manera que puedan obtener el éxito constantemente y alcanzar sus objetivos y metas trazadas.

Chiavenato (2000) explica que el desempeño se evidencia en las acciones o comportamientos que se pueden observar en los empleados y que son relevantes para el lograr de los objetivos de la organización. Paralelamente, manifiesta que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte Robbins (2004) señala la fijación de metas como uno de los principios primordiales de la psicología del desempeño, enfocando nuestro esfuerzo en metas más difíciles, que fáciles, dando por resultado un nivel más alto, lo que trae consigo un mayor desempeño individual, que la falta de metas o la meta generalizada y que la retroalimentación hace que este sea alto.

Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano y considerar el factor humano como primordial y de mayor importancia para la vida de una organización. Es necesario incidir que si los colaboradores son generadores de objetivos y resultados; entonces, tener trabajadores vinculados psicológicamente con sus labores, comprometidos e involucrados con el logro de las metas organizacionales, constituye una herramienta de competencia en el mercado laboral, desarrollo y crecimiento.

Sobre la base de lo explicado en los párrafos previos se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nacionales

Panduro en el 2019 determinó la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de EsSalud en Tarapoto. Los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 80 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos de investigación, el cuestionario Maslach y Leiter para estrés laboral y Cuestionario de Vallejo, cual es un formato de evaluación de

desempeño laboral del Ministerio de Salud. Se obtuvo como resultado una correlación negativa baja de $-0,040$, y un p valor igual a $0,724$. Se concluyó que no existía una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en la investigación.

Ortiz y Cruz en el 2019 realizaron un estudio con la finalidad de determinar cómo influye del estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la Ugel 16 Barranca. La población y muestra para esta investigación estuvo conformado 24 trabajadores Administrativos de la Ugel 16 Barranca del Área de Gestión Administrativa. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral para la recolección de datos. En los resultados se evidenció que la significancia asintótica $0,000$ es menor que el nivel de significación 0.05 , por tanto, se concluyó que el estrés laboral si influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos.

Echevarría en el 2018 realizó una investigación donde determinó la relación de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del régimen laboral del contrato administrativo de servicios CAS de la Universidad Nacional de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores. Se utilizó el cuestionario para la recolección de los datos. Para concluir se demostró que existía relación negativa media, entre las variables estrés y desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman -0.209 , la significancia $p=,0.022$ lo que indicó que se rechazó la hipótesis del investigador entre las variables en los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS).

Leyva y Soto en el 2018 realizaron un estudio con el objetivo de determinar de qué manera el estrés intervenía en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de la ciudad de Ayacucho. La presente investigación tuvo como población a 63 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Se aplicó un cuestionario de tipo Likert como instrumento para recolectar la

información. Los resultados mostraron que el estrés si intervenía en el desempeño del trabajador de la Superintendencia Nacional Administración Tributaria de Ayacucho.

Ramos en el 2018 realizó una investigación en Puno, en la cual planteó como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del régimen laboral 728. La población estuvo conformada por 127 servidores judiciales y la muestra por 56 servidores. Se utilizó la escala de Likert para las variables del presente estudio. Los resultados mostraron, que un 39% les costaba mantener la concentración en su trabajo, por lo que presentaban un estrés episódico, con respecto a la variable de desempeño laboral un 70% se esforzaba por superar los objetivos de la institución. Se concluyó que existía una correlación negativa igual a -0.513 a un nivel de significancia de 0.01, según los valores del coeficiente de correlación existía una correlación negativa moderada.

Terrazas en el 2018 tuvo como objetivo determinar la relación que existe en el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT. Se tuvo como muestra a 35 empleados públicos. Los instrumentos fueron Maslach Burnout Inventory - Nivel de estrés y para el desempeño laboral se usó un instrumento oficial de la organización. Los resultados determinaron que no existía relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Velarde en el 2018 determinó la relación entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata. En este estudio participaron 220 trabajadores, los instrumentos que se utilizaron para la medición fueron: Ficha de estrés laboral, cuestionario adaptado de María Ángeles del Hoyo Delgado y el cuestionario de desempeño laboral, adaptado de Pedro César Castro Aponte. Los resultados demostraron la correlación entre ambas variables $p=0.000$ y $\alpha=0.05$, encontrándose una correlación entre las variables de 0,756 lo que indicó la existencia de una correlación positiva.

Yucra en el 2017 realizó una investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. La muestra estuvo conformada por 66 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral. Se obtuvo una correlación r Pearson de 0,817 entre las variables, es decir se aceptó la hipótesis. Los resultados indicaron que existía relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Calderón en el 2016 realizó un estudio con el objetivo de identificar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano. La muestra estuvo conformada por 196 trabajadores. Se utilizó el test escalamiento tipo likert. Dentro de los resultados que se obtuvieron es que el estrés si influía en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios del presente estudio.

Villegas en el 2016 buscó determinar la relación de estrés y desempeño laboral de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua en el personal administrativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la sede, a los cuales se aplicó dos cuestionarios denominados: cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral. Se concluyó que existía una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Es decir, a menor estrés laboral, mejor era el desempeño laboral del personal administrativo.

Brunner et al. en el 2012 realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación que existía entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa. Fueron 112 profesionales de enfermería del hospital, quienes conformaron la muestra. Para la recolección de los datos se aplicaron dos cuestionarios: Cuestionario de Estés Laboral y Cuestionario de Desempeño Organizacional. Se concluyó que no existía relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral; el nivel de estrés

moderado y el nivel de desempeño laboral alto predominaban en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa.

1.2.2. Internacionales

Delgado en 2017 investigó la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman Lubriauto La Floresta. La población estuvo constituida por 69 trabajadores entre administrativos y operarios. Se recolectó los datos mediante una encuesta. Se identificó que existía influencia de estrés sobre desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, mediante la investigación se detectó que el estrés, afectaba al cumplimiento de actividades de los empleados.

Sarsosa y Charria en el 2017 identificaron el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali - Colombia. La muestra estuvo compuesta por 595 participantes, a los cuales se les aplicó el cuestionario de estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social. Los resultados mostraron que el personal presentaba nivel alto de estrés laboral, en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laboral, por el contrario, en los síntomas psicoemocionales, el puntaje corresponde a un nivel de estrés bajo.

García en el 2016 realizó una investigación con el objetivo principal de estudiar el estrés laboral en la Universidad de Cuenca de Ecuador al personal administrativo y trabajadores. Se aplicó a una muestra de 240 personas de una población de 607 individuos. El instrumento utilizado fue el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y 4 opciones de respuesta. Los resultados mostraron que el 43.75% desarrolla trabajo pasivo; el 14.58% desarrolla trabajo activo; el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y el 17.92% trabajo de baja tensión laboral, se halló diferencias significativas en relación con sexo, relación laboral y puesto de trabajo.

Álvarez en el 2015 estableció la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo para fortalecer la productividad organizacional. La muestra estuvo conformada por 41 trabajadores administrativos de un Núcleo Universitario Público. Se aplicó el cuestionario de Factores psicosociales Test de Navarra y el cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OTI), y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Los resultados evidenciaron que existía una relación directa entre estrés laboral que afectaba el desempeño, es decir a mayor estrés, disminuía el desempeño.

Barrientos en el 2015 determinó la relación de estrés y el desempeño de los colaboradores en el área administrativa de una institución gubernamental de Retalhuleu. La población estuvo conformada por 26 colaboradores de ambos sexos, se utilizó la muestra en su totalidad. Para medir el nivel de estrés se utilizó el test EAE, específicamente en el área socio-laboral, de igual modo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de likert. Los resultados indicaron que existía relación entre el estrés y el desempeño del colaborador, es decir el estrés tuvo un impacto sobre el desempeño de los colaboradores.

Chiang y San Martin en el 2015 en su artículo de investigación que tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. La muestra se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario anónimo, confidencial y sin control de tiempo. Para medir el desempeño de los funcionarios se adaptó el cuestionario desarrollado por Inostroza con un total de 21 ítems y para medir la satisfacción de los funcionarios se utilizó el cuestionario desarrollado y validado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, Chiang, Salazar, Martín y Núñez y Chiang, Gómez y Salazar, de 44 ítems. Los resultados evidenciaron que existía correlación estadísticamente significativa entre las variables.

Suyinn en el 2015 realizó una investigación que tuvo como objeto fundamental analizar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores de una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo y su consecuencia en el desempeño laboral. La población estuvo compuesta por 40 empleados. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral como instrumento de recolección de datos. Se determinó que la empresa evidenciaba un alto nivel de estrés que desfavorecía el desempeño de los trabajadores a un nivel medio para la realización de los objetivos de la organización.

González en el 2014 estableció la relación de estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales estuvieron distribuidas en tres grandes departamentos los cuales fueron, mecánica, administración y ventas. Se utilizó un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada. Finalmente se evidenció que, en su mayoría, los trabajadores del Serviteca Altense S.A. presentaron niveles altos de estrés.

López en el 2014, realizó un estudio con la finalidad de identificar los factores que aportan al estrés laboral en los maestros de una escuela superior del área de educación de Puerto Rico. En la fase I cualitativa la muestra estuvo compuesta por 5 maestros los cuales pertenecían a una escuela superior. La fase II cuantitativa, se aplicó a 379 maestros. Se construyó el instrumento. Asimismo, se halló que no hubo relación inversa estadísticamente significativa entre los factores y el desempeño. Por el contrario, se evidenció que existía una relación directa, de moderada a poca es decir a mayor desempeño, mayor estrés, entre algunos de los factores de estrés laboral y el desempeño de los docentes.

Bedoya en el 2012, realizó una investigación donde estableció la relación entre estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de zona primaria de la empresa Correos de Ecuador. La muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores del área. Se aplicó el Test de Navarra de Matilde Lahera Martin y Juan José Góngora Yerro, y el Cuestionario de Estrés

Laboral de la OIT y para medir evaluación al Desempeño (SENRES – EVAL-01). Se pudo concluir que la hipótesis era correcta, asimismo se verificó en 5 de los 7 departamentos que conformaban el área de nombre Zona Primaria de la Empresa Pública Correos del Ecuador, a excepción del departamento de Aduana y Servicio al Cliente, donde no se encontró una relación directa entre el estrés laboral y desempeño laboral.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Establecer la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivo Específico

- Describir y comparar el nivel de estrés laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana considerando el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno.
- Describir y comparar el nivel de desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana considerando el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno.
- Validar el Instrumento de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.
- Describir y relacionar las dimensiones de las variables de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.

1.4. Justificación

La presente investigación es beneficiosa porque permitirá conocer la existencia real de estrés laboral en los servidores públicos en la actualidad y también buscará conocer los niveles de desempeño laboral. Asimismo, se pretende dar un marco más amplio para el entendimiento de la problemática que representa el bajo desempeño de los trabajadores, los efectos del estrés

y sus consecuencias prolongadas en las entidades públicas y así ampliar las fronteras del conocimiento, para brindar mejores herramientas para la toma de decisiones con respecto al capital humano. Las entidades deben considerar el estudio de estas variables psicológicas como uno de los secretos para incrementar la productividad de sus empleados. A los trabajadores los hace conscientes de los daños que conlleva esta problemática, así también de las herramientas y/o estrategias que ayudan a contrarrestar estos efectos y con ello poder cumplir todos los objetivos planteados a nivel organizacional.

Tal como lo señala la revista salud (2015) en su informe sobre las instituciones públicas indican que los trabajadores en su mayoría perciben síntomas de estrés, que son ocasionados por la carga laboral de las instituciones públicas.

A las entidades públicas les permite tener mayor conocimiento acerca del factor estresor que se encuentran presentes en el ambiente laboral, lo que puede generar grandes beneficios a nivel organizacional, mediante la aplicación de herramientas preventivas y de mejora contra el estrés laboral y con ello buscar colaboradores más comprometidos, eficientes y con elevados resultados.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

- Existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.

1.5.2. Hipótesis Específica

- Existen diferencias en los niveles de estrés laboral según el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno en servidores públicos de Lima Metropolitana.

- Existen diferencias en los niveles de desempeño laboral según el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno en servidores públicos de Lima Metropolitana.

- Existe una relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés Laboral

2.1.1. Estrés

Oblitas (2004, citado Martínez y Díaz, 2007) manifiesta que para interpretar y comprender el término es necesario precisar que este aparece en la década de los 30, cuando Hans Selye, un joven estudiante austríaco de 20 años de edad, cursaba el segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga. Hans examinó que todos los enfermos, presentaban sintomatología en común como cansancio, pérdida del apetito, astenia, agotamiento, baja de peso, entre otros, aparte de las enfermedades diagnosticadas en sus historias clínicas. Esto llevó al investigador a denominar al fenómeno descubierto como el “síndrome de estar enfermo”.

Es preciso tener presente que el estrés se ha convertido en una de las enfermedades más frecuentes en los trabajadores, causando graves problemas en el estado de salud.

La respuesta que puede llegar a tener un individuo frente al trabajo bajo presión y las exigencias laborales que no están acopladas a sus competencias, y que someten a prueba su capacidad para enfrentar cualquier suceso. Si bien el estrés se produce en numerosas situaciones en el trabajo, este puede verse recrudecido en el empleado, ante la falta de apoyo de parte de sus supervisores y colegas, y cuando el empleado no tiene control sobre su trabajo o cuando no encuentra la forma de actuar ante las presiones, obligaciones y la presión laboral. (OMS, 2004, p.12)

Asimismo, Melgosa (1995) sostiene que el estrés es un conjunto de reacciones tanto fisiológicas como psicológicas que el organismo experimenta, cuando se expone a fuertes demandas, además está compuesto por: los agentes estresantes o estresores, a causa del entorno que lo produce y por las respuestas al estrés.

2.1.2 Tipos de Estrés

Según Leal (2006), los tipos de estrés están divididos en tres:

2.1.2.1. Estrés agudo. La autora afirma que el estrés agudo es la forma común y que consiste en presiones y demandas que se producen por acontecimientos actuales o anticipados del futuro próximo. Como síntomas de estrés agudos son: Problemas digestivos como diarrea, tensión y contracturas musculares, dolor de espalda, estreñimiento, reflujo, síndrome del intestino irritable, acidez estomacal. La activación excesiva trae como consecuencia, aumento la frecuencia cardiaca, hipertensión, dolores de cabeza, manos sudorosas y pies fríos, dolor en el pecho y falta de aire.

2.1.2.2. Estrés agudo episódico. Se presenta en personas que sufren estrés agudo a menudo. Se manifiesta en personas que tienen trabajo excesivo, compromisos y cosas por hacer en demasía. Se muestran irritables, tensas y ansiosas. La irritabilidad se transforma en hostilidad y el trabajo se ve transformado en algo muy estresante para las personas que padecen este tipo de estrés. Estas personas tienen una personalidad muy competitiva, son impacientes, agresivas y motivadas hacia el logro. Y tienden a ser más propensos a desarrollar problemas cardíacos.

Asimismo, son personas que tienen una preocupación excesiva por todo, piensan constantemente en las cosas malas que podría pasarles a ellos o a sus seres queridos. Los síntomas que presentan son: constantes dolores de cabeza, que se producen por migrañas, tensión muscular, dolor en el pecho, hipertensión y enfermedad cardiaca.

2.1.2.3. Estrés crónico. Este tipo de estrés se genera cuando una persona se encuentra por un tiempo prolongado en una situación estresante por ejemplo situación de pobreza, familia disfuncional, violencia doméstica o sentirse aprisionado en un trabajo que aborrece y no encuentra la forma de salir de esa situación, que le resulta incómoda y parece no acabar nunca. La situación estresante es percibida como amenaza y nuestro cuerpo está dispuesto a responder

esas amenazas mediante la respuesta de huida. Esto puede favorecer una adecuada respuesta ante la amenaza, pero si es muy frecuente, puede ocasionar problemas como: Dolor de espalda, hombros y cuello, dolores de cabeza por tensión muscular, hipertensión, problemas cardiacos, migrañas, úlceras, síndrome del intestino irritable, estreñimiento, diarrea, dolor abdominal, pérdida de apetito y sensación de plenitud.

A continuación, Fernández y Vásquez (2013, citado por Montero, 2019) menciona que el estrés puede ser positivo o negativo:

2.1.2.4. Eustrés o estrés positivo. Los autores explican que son situaciones y experiencias donde el estrés tiene efectos y respuestas positivas, de tal forma que origina la estimulación y activación, lo que permite que las personas puedan alcanzar en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. Del mismo modo Naranjo (2019) sostiene:

El buen estrés es aquello que a la persona le genera sensación placentera, que desea y admite para consigo misma, con sus propios mecanismos y competencias de adaptación. Es el estrés agradable cuando lo realizas como por ejemplo el efecto, la alegría, el afecto, tranquilidad, el trabajo creador, compartir momentos con personas, es decir todo lo que produce estímulos confortantes, y que son motivo de equilibrio, bienestar y felicidad. (p. 174)

2.1.2.5. Distrés o estrés negativo. Fernández y Vásquez (2013, citado por Montero, 2019) sostienen que son condiciones o circunstancias desagradables que trae consigo consecuencias negativas en la salud física y psicológica de la persona. Y se manifiestan cuando las demandas del ambiente exceden la capacidad de resistencia y respuesta, lo que genera malestar como resultado al carácter de dicha situación. Para Saucedo et al. (2006) el distrés nos conduce al agotamiento de la reserva de energía, siendo una sobrecarga de alerta, minimizando la capacidad de respuesta y adaptación, transportándonos a estados morbosos graves.

2.1.3. Definición de Estrés Laboral

Debido al aumento de los factores estresantes de las personas en el mundo empresarial, al estrés se ha transformado en un problema psicológico que puede dañar la salud organizacional, por lo que repercute en el rendimiento laboral y académico de las personas, lo que ocasiona problemas dañinos en el entorno familiar y social. Para Martínez y Díaz (2009) el conflicto reside en las exigencias que demanda la actualidad, que tiene como punto central la adquisición de resultados, independientemente de los efectos en calidad de vida de los trabajadores, por consiguiente, en la salud física y emocional de las personas.

Según todo lo dicho, el estrés laboral es considerado como la vivencia de ansiedad, insatisfacción y temor relacionada con algunos factores que promueven la idea en el empleado, de no estar a la altura de las actividades propias de su puesto como la ambigüedad del rol, la carga de trabajo, las fechas límite, etc. En consecuencia, vienen a ser elementos laborales que influyen en las personas y que generan que se sientan incapaces para afrontarlos, experimentando que se muestren frustrados, tensos, enojados, nerviosos, irritados, con rabia no pudiendo dominar la situación debido a que no cuentan con los recursos apropiados para enfrentarlos. Gutiérrez y Ángeles (2012, citado por Montero, 2019)

Está en manos de los empleadores, poner mayor importancia a la salud física y psicológica de los trabajadores, recordando que son el activo más valioso, y son ellos en donde debemos poner nuestros ojos. Y que, al finalizar la jornada laboral, tengamos personas sanas y felices, que gocen de su vida, de su familia, de sus hijos, de sus amigos, etc., sin diferenciar los rangos salariales, el nivel educativo, ni géneros, ni jerarquías. Es imprescindible entender el gran compromiso que tienen las organizaciones, de generar cambios pues es su gente quien esta primero. Al respecto Pfeffer (2009) sostiene:

Pese a la predominancia del estrés laboral y las evidencias de las consecuencias en la salud física y emocional, resulta lamentable el saber, que una conociendo los efectos dañinos que el entorno de trabajo ocasiona en la salud y sostenibilidad social, pasen inadvertidos. Las empresas, gobiernos y escuelas de negocios prescinden del problema llamado “Estrés Laboral”, aun cuando se ha comprobado mediante estudios epidemiológicos, que la salud física y mental se ve afectada, y de las negativas consecuencias tanto en salud como mortales en la ciudadanía. (p. 10)

2.1.3.1. Modelos de estrés laboral

A. Modelo Demandas – Control (Karasek). Karasek (1979, citado por Gil-Monte, 2010) en este modelo plantea que las reacciones de tensión psicológica negativas como fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas, suceden cuando las exigencias psicológicas del puesto laboral son mayores y la latitud para la toma de decisiones no es suficiente. Además, el autor considera que los niveles de estrés laboral dependen de dos factores del desempeño de tareas: a) las demandas psicológicas de la tarea y b) la posibilidad de tomar decisiones sobre su trabajo y controlar esas demandas de parte del trabajador. Estas demandas planteadas por Karasek son condiciones de trabajo psicológicamente estresantes como el grado de dificultad de la tarea, sobrecarga de trabajo o presiones temporales, por otra parte, el control hace referencia a la oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre su situación en el trabajo. Al respecto Llaneza (2009, citado por Benott, 2019) lo explica de la siguiente manera:

Las demandas, son las exigencias que percibe el personal dentro del trabajo, involucra tantos factores psicosociales como el nivel de responsabilidad, conocimiento, atención y concentración, ritmo, motivación, etc., y factores físicos como por ejemplo el esfuerzo, postura, trabajo muscular, etc. Control se refiere a los múltiples recursos y herramientas individuales que posee el trabajador para afrontar las exigencias; el desarrollo de habilidades,

la participación para tomar decisiones sobre aspectos relacionados a su trabajo y el grado de autonomía, son dichos recursos. (p. 460)

Por último, VanYperen y Snijders (2000, citado por Arias et al., 2014) hacen hincapié a la importancia de señalar que el control es el recurso de regular esas demandas laborales, desde el desarrollo de habilidades y la autonomía, incluso los autores señalan que se ha hecho estudios donde la autoeficacia guarda relación con diferentes constructos como el locus de control y la autoestima.

B. El modelo de Ajuste Persona-Ambiente de French, Caplan y Harrison. En este modelo se sostiene que el estrés laboral y sus efectos se originan a consecuencia de una discrepancia entre las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibida del ambiente o puesto laboral y entre las demandas del puesto laboral y las habilidades del individuo para dar respuesta a esas demandas. Se diferencia entre la representación objetiva y subjetiva del individuo y también del ambiente. El individuo objetivo hace referencia al sujeto tal y como es, a diferencia de sujeto subjetivo que es la percepción que el individuo tiene de su autoconcepto. De mismo modo el ambiente objetivo comprende las características físicas, sociales y eventos que ocurren en el ambiente, independientemente de las percepciones de cada individuo mientras que el ambiente subjetivo hace mención a los eventos y situaciones percibidas e interpretados por el individuo. French y Caplan. (1972, citado por López, 2018) definen:

La teoría de la Adaptación Persona-Ambiente como la teoría más relevante en el campo del estrés laboral, el estrés laboral como un elemento adverso para las personas a causa de un desequilibrio por las destrezas del trabajador y las exigencias del trabajo. El cansancio laboral que aparece por una desigualdad en la filiación ser humano naturaleza, encausa irritabilidad problemas en el orden del cuerpo humano. (p. 26)

C. El modelo de desequilibrio Esfuerzo - Recompensa de Siegrist. Este modelo nos explica la manifestación del estrés, cuando el esfuerzo que realiza la persona no va acorde a la recompensa que percibe. Según lo mencionado, el estrés es el resultado de la interacción persona y organización.

El concepto de control es reemplazado por el modelo de Siegrist, donde el individuo percibe la recompensa que brinda su puesto de trabajo. Es así que la inestabilidad entre la carga laboral y las recompensas, es lo que origina los niveles de estrés, puesto las expectativas de intercambio y reciprocidad no son realizadas en el mundo laboral. Influyendo de manera negativa en la autoeficacia y autoestima y sobre la condición social que uno se hace merecedor. En cierto sentido la función reguladora de emociones y motivadora apoyada en la reciprocidad del trabajo, pierde su función. (Gill-Monte, 2010, p. 72)

Además en este modelo se señala, que el desequilibrio sucede por los siguientes eventos:

- a) el contrato de trabajo está determinado de forma deficiente o el trabajo o ya sea porque el trabajador debido a sus bajos niveles de destrezas, precariedad del mercado laboral o falta de movilidad, tiene pocas alternativas de cambiar de organización, b) el trabajador acepta el desequilibrio estrategias como una estrategia a fin de mejoras en sus condiciones laborales, c) el trabajador demuestra motivación, afrontamiento y patrones cognitivos, característico de un compromiso laboral excesivo, originado de un concepto incorrecto de las exigencias. (Cuevas y García, 2012)

2.1.4. Dimensiones del estrés laboral

2.1.4.1. Trabajo en sí mismo. La organización Mundial de la salud (OMS, 2004) afirma es la actividad de promoción del individuo dentro de una organización, siempre que este

se lleve en un contexto y/o ambiente laboral, en la que se fomente el desarrollo y la salud de los trabajadores.

2.1.4.2. Contexto Laboral. Rubio (2006) lo define como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo y está relacionado con los comportamientos de las personas, el “saber hacer” del directivo, con su forma de trabajar, como se relacionan los trabajadores y su interacción con la organización. Un buen ambiente laboral está orientado hacia objetivos generales.

Salazar et al. (2009) al respecto menciona que en los componentes del ambiente laboral se encuentra la organización, su estructura organizativa, su historial de éxitos, el cumplimiento de metas, comunicaciones, etc.; el personal, sus relaciones laborales, conflictos interpersonales, adiestramiento, instrucción, satisfacción laboral, programas de capacitación, ausentismo, exámenes médicos preventivos realizados, aptitud para la actitudes ante el trabajador, la adquisición de materias primas, el uso de tecnología, etc.

2.1.4.3. Carga de Trabajo. O'Donnell y Eggemeier (1986, citado por Gutiérrez y González, 2006) señalan que el término hace referencia a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular. La carga laboral puede traer consecuencias negativas para la organización. Al respecto, Gutiérrez y González (2006), indican:

Cuando la capacidad traspasa los límites, a causa de las demandas del proceso que conlleva realizar una tarea, tendrá como consecuencia la reducción del desempeño laboral a nivel personal y organizacional, así como el denominado estrés laboral. (p. 261)

2.2. Desempeño Laboral

El desempeño Laboral se entiende como el rendimiento de un trabajador en su ámbito laboral, donde intervienen factores como sus competencias, habilidades, destrezas y esfuerzo.

Y esta facilita alcanzar las metas, objetivos y el éxito en una organización. Al respecto, Chiavenato (2009) afirma:

Cuando nos referimos a desempeño, nos referimos a la manera en que las personas realizan sus actividades, funciones y obligaciones. El desempeño individual afecta el desempeño del grupo y éste el de la organización. El éxito de toda organización se da por un excelente desempeño, por el contrario, un desempeño mediocre nunca agregará un beneficio. El comportamiento de la organización es influenciado por el desempeño de los individuos, los grupos y la organización. (p. 12)

El desempeño incluye aquellos aspectos relacionados conductas y competencias siendo imprescindibles para alcanzar los objetivos organizacionales. Con relación a ello, Casa (2015) sostiene:

El desempeño es un estado de adaptación y una buena adaptación denota salud mental como sentirse bien consigo mismo, sentirse bien con respecto a los demás, la necesidad de autoestima y de autorrealización, necesidad de pertenecer a un grupo social. Esta adaptación en cada individuo cambia de una persona a otra. (p. 54)

Asimismo, para los autores Pedraza, Amaya y Conde (2010) el desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, y se miden en competencias individuales y la capacidad de estar orientado a resultados en la institución. El desempeño de un trabajador puede llegar a tener éxito como también a no tener éxito, y estos resultados están supeditados a características particulares que posee cada individuo y se ve reflejado en la conducta. Finalmente, Bisetti en el 2005 aclara que el desempeño de los trabajadores es una respuesta a la cultura que presenta cada organización. Señalando el desempeño establece la forma en el trabajador percibe su trabajo, productividad, rendimiento y satisfacción en la labor que desempeña.

2.2.1. Evaluación de Desempeño

Según Rubio (2016) se puede definir como el proceso formal, que procura ser objetivo y también homogéneo. De acuerdo a la actuación y el rendimiento de los individuos en su trabajo diario. Se efectúa sobre el cumplimiento de las finalidades establecidas a los puestos de trabajo. Concretándose juicios cuantitativos y juicios cualitativos, para evaluar el grado de rendimiento y eficacia con que las personas o grupo de personas, realizan las actividades en sus puestos de trabajo y la convierte en un componente importante para la toma de decisiones sobre los incentivos, promociones, carreras profesionales, retribuciones y formación.

La evaluación de desempeño es un componente que beneficia a las instituciones para conseguir propósitos en conjunto, objetivos y metas estratégicas organizacionales. Al respecto Wayne (2010) afirma:

La evaluación del desempeño es importante para el éxito de la administración del desempeño. Aunque es tan sólo un componente de la administración del desempeño, es vital porque refleja de una manera directa el plan estratégico de la organización. Pese a que es primordial la evaluación de desempeño cuando existe un equipo de trabajo, la atención de la evaluación de desempeño siempre es asumida por cada empleado de manera individual y no colectiva. Un plan ventajoso de la evaluación es promover planes de desarrollo y valorar los logros. (p. 239)

Además, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, y esta como se desempeña en un puesto y su desarrollo a futuro. Para la evaluación de desempeño a los trabajadores se aplican métodos que también son llamados evaluación de empleados, informe de avance, evaluación de mérito, etc. (Chiavenato, 2007). Por todo lo anterior el autor concluye que las evaluaciones de desempeño servirán para

definir y desarrollar una política de recursos humanos, conforme con las necesidades cada organización.

Convencida de la importancia que tiene medir el desempeño, pues este genera oportunidades de mejoras y crecimiento profesionalmente en los trabajadores, Amorós (2007) explica que la evaluación de desempeño:

Depende en gran medida del proceso perceptual. Es importante tener en cuenta que el futuro de un empleado, depende de los resultados de su evaluación, y los resultados representan el trabajo del empleado. La calificación de la evaluación casi siempre es objetiva no obstante también es evaluada de forma subjetiva debido a que son más prácticas y ofrecen autonomía a los gerentes. Al medirlas subjetivamente, se genera una opinión, donde el evaluador se crea una impresión del trabajo que desempeña el empleado en su puesto, en la que puede acertar o errar, pero de esa opinión creada, dependerá el resultado de su evaluación. (p. 56)

2.2.1.1. Técnicas de la Evaluación de desempeño. Wayne (2010) Señala que se puede optar por diferentes técnicas de evaluación de desempeño, dependiendo de cada objetivo. Asimismo, según las necesidades, seleccionarán el método que mayor información, objetividad y coherencia posee con los fines establecidos en la organización, siendo de vital importancia para el buen funcionamiento del método y para la obtención de resultados que sirvan para la toma de decisiones. Una forma de clasificar las técnicas de evaluación de desempeño sería la siguiente manera. (Rubio, 2016)

A. Método de escala (Escala gráfica, escalas de puntuación, listas de verificación, escalas de calificación conductual, etc.). Este método consiste en evaluar el desempeño de las personas, a través de factores anteriormente establecidos, definidos y graduados. Los factores son definidos con una descripción objetiva, simple y clara. Se utiliza un formulario, de tal manera que el eje X representa los factores de evaluación de desempeño Y los grados de variación de los factores. Además, Alles (2005) explica

que en esta técnica la escala lista de varias características y de un rango de desempeño para cada una, es por ello que al trabajador se le califica, identificando la calificación que describa mejor su nivel de desempeño para cada característica, es por ello que, si el listado no está diseñado en relación con el puesto, en consecuencia, el resultado estará alejado de la realidad y se podría dar una opinión objetiva.

B. Método con acento en la selección de comportamientos que se ajustan a la observación (método de elección forzada u obligatoria). Es uno de los métodos más utilizados en las organizaciones. Consiste en evaluar el desempeño de los individuos a través de frases alternativas que describen el tipo de desempeño laboral. Estas frases corresponden a comportamientos positivos para Chiavenato (2007) este método nos brinda resultados confiables y exentos de influencias personales y subjetivas porque suprime el efecto de halo.

C. Método basado en la evaluación de los objetivos establecidos. Este método es utilizado para directivos en áreas de producción y comerciales. Se basa en el establecimiento anticipado de metas de un puesto de trabajo, durante un lapso de tiempo establecido. Se establecen los objetivos y fecha de revisión de los resultados. Alles sostiene que la descripción de la meta está acompañada de una descripción muy detallada de cómo cada empleado podrá lograrla. Después de la evaluación, el trabajador se autoevalúa sobre lo logrado, con datos reales.

D. Método basado en registros observacionales, tales como los métodos de investigación de campo (frases descriptivas, establecimiento de categorías observables, etc.). Este método es uno de los que más se utiliza. La evaluación de desempeño la realiza el supervisor con el asesoramiento de un especialista en este método. La especialista entrevista a los supervisores sobre el desempeño de los trabajadores a su

cargo. Posterior a ello se hace un seguimiento donde se verifica el desempeño de los trabajadores.

E. Método centrado en el registro de acontecimientos críticos o exitosos (método de incidentes críticos, registro de acontecimientos notables). En este método el supervisor registra los incidentes o comportamientos del trabajador, que conllevan a situaciones positivas o para alcanzar los objetivos. Basado en situaciones que evidencian un desempeño satisfactorio en el puesto de trabajo. Según Alles esta técnica que le permite al supervisor observar y registrar los acontecimientos positivos y negativos del desempeño de los trabajadores a su cargo y gira entorno a las excepciones positivas como negativas del desempeño de los trabajadores. Y Wayne nos explica que, con esta técnica, la evaluación tiene más posibilidad de cubrir en su totalidad el periodo de evaluación y no solo centrarse en unas semanas o meses anteriores.

F. Método con acento en la comparación entre sujetos (por pares, contra el total del grupo, contra tipología exitosa, etc.) o contra estándares (método de puntos comparativos, de evaluación comparativa y de distribución obligatoria). Este es otro de los métodos que se utiliza en las organizaciones, siendo el método de comparación de pares el más común. En método el evaluador debe comparar a cada trabajador con todos los evaluados del mismo equipo, por lo que la base de la comparación es el desempeño de todo el equipo. Los trabajadores pueden ser clasificados por jerarquías en la que cada trabajador ocupa una posición. La clasificación puede estar determinada ya sea a nivel global o por un factor específico. En los resultados estarán por orden de acuerdo a como los supervisores ven su eficiencia. Wayne nos explica que los trabajadores que obtienen mayor número de comparaciones positivas, recibirán la clasificación más alta. Finalmente, Alles manifiesta que solo es recomendable aplicar este método, cuando no se tiene las condiciones para utilizar métodos más completos.

2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral

2.2.2.1. Eficacia Laboral. Robbins y Coulter (2005) define la eficacia como realizar las cosas de la manera correcta, en otras palabras, son las tareas realizadas dentro del entorno laboral con la que la organización logra sus objetivos y guarda relación con los fines y la obtención metas de la organización.

2.2.2.2. Eficiencia Laboral. Chiavenato (2007) explica que es la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas. La eficiencia hace referencia al mejor método para realizar las actividades, y tiene como finalidad de que los recursos sean correctamente empleados y organizados, garantizando la utilización óptima de los mismos. De modo similar Robbins (2004) menciona que la eficiencia es la relación entre lograr los resultados y los recursos utilizados requeridos para alcanzarlos.

2.2.2.3. Calidad Laboral. Es la realización del trabajo con la calidad esperada por la organización, manteniendo el nivel de exigencia impuesto en el trabajo y produciendo la cantidad de trabajo que se espera con calidad. (Belloso y Urdaneta, 2009)

De la misma forma, Ríos (2010, citado por Huamán, 2018) señala que la calidad del trabajo está compuesta por las funciones y particularidades de un producto, proceso o servicio que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de un cliente establecido.

2.2.2.4. Economía Laboral. Examina la organización, así como los resultados de los mercados de trabajo y su funcionamiento; centrando su estudio en el mercado laboral y las decisiones que toman los participantes en relación a la política económica del empleo y su remuneración. (Carrero, 2015). Igualmente, CEPAL (2006) define como la habilidad institucional para instaurar y estimular los recursos económicos, para el éxito de los objetivos laborales.

2.2.3. Teorías del desempeño laboral

2.2.3.1. Teoría de desempeño laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”. Hacker (1994, citado por Rodríguez, 2019) psicólogo que llevo a cabo la teoría que goza de prestigio en el campo de la psicología laboral en el continente europeo. De corte cognitivo y tiene como principio el proceso de la información que está vinculada con la conducta. Esta la teoría tiene aspectos en común con teorías cognitivas conductuales, no obstante, lo que lo distingue de aquellas teorías es que se especializa en entornos laborales. Además, plantea dos perspectivas, en primer lugar, es la acción que se deriva en una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback, y en segundo lugar indica que la acción está conformada por cogniciones que se pueden dar de una manera automática. El autor señala que está compuesta por 6 pasos, estos son: desarrollo de metas, orientación, decisión, ejecución y control, generaciones de planes y feedback.

2.2.3.2. Teoría de desempeño laboral según Campbell. Campbell (1993, citado por Rodríguez, 2019) nos presenta su teoría, donde manifiesta que el desempeño laboral es el trabajo y no son los resultados de ello. Asimismo, señala que lo fundamental para determinar una conducta son; el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación. El autor también establece los mecanismos para comprobar una conducta. De tal manera que menciona ocho mecanismos para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la actividad no especificadas del puesto, rendimiento de la actividad de comunicación de forma oral y escrita, esfuerzo, buena y adecuada conducta personal, proporcionar el desempeño en conjunto y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Teoría de desempeño laboral según Earley y Shalley “Teoría de la motivación – cognitiva”. La teoría de Motivación – Cognitiva avanzada por Earley y Shalley (1991, citado por Rodríguez, 2019) sostiene que el desempeño laboral es una ampliación para establecer metas. Esta teoría hace referencia al proceso de como las metas dentro de la organización juegan un papel influyente, por lo que repercute en el desempeño laboral, y se modifican en

acciones. Incluso señala que el desempeño laboral se constituye en dos partes: La primera es la enunciación, valor de las metas laborales y lo segundo es el progreso y ejecución de planes de acción.

Por todo lo mencionado por el autor, para simplificar podríamos decir que las metas organizacionales se pueden ver reflejados de cierta manera en el desempeño laboral y transformándose en acciones para lograr su cumplimiento.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativa; cuyo diseño es no experimental transversal de tipo correlacional; este diseño se utiliza para realizar investigaciones de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. (Carrasco, 2009)

Asimismo, estos diseños describen las relaciones existentes entre dos o más variables, este tipo de diseño puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden analizar relaciones de causalidad. (Hernández et al, 2016)

3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó en entidades públicas de la Ciudad de Lima Metropolitana, durante los meses de agosto y diciembre del año 2020.

3.3. Variables

3.3.1. *Estrés Laboral*

3.3.1.1. Definición Conceptual. Conflicto que reside en las exigencias que demanda la actualidad, teniendo como punto central la adquisición de resultados, independientemente de los efectos en calidad de vida de los trabajadores, por consiguiente, en la salud física y emocional de las personas. (Martínez y Díaz, 2009)

3.3.1.2. Definición Operacional. La variable se midió, mediante el conjunto de respuestas emitidas en el cuestionario de medición.

3.3.2. *Desempeño Laboral*

3.3.2.1. Definición Conceptual. Es la manera en que las personas realizan sus actividades, funciones y obligaciones. (Chiavenato, 2009)

3.3.2.2. Definición Operacional. La variable se midió, mediante el conjunto de respuestas emitidas en el cuestionario de medición.

Tabla 1.*Operacionalización de la variable de Estrés Laboral*

Variab les	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrés Laboral	Conflicto que reside en las exigencias que demanda la actualidad, teniendo como punto central la adquisición de resultados, independientemente de los efectos en calidad de vida de los trabajadores, por consiguiente, en la salud física y emocional de las personas (Martínez y Díaz, 2009).	La variable se midió, mediante el conjunto de respuestas emitidas en el cuestionario de medición	Trabajo en sí mismo	Autoridad, Claridad y Percepción del jefe	Intervalo
			Contexto Laboral	Información, Decisiones, Aprecio, influencia y expectativa	
			Carga Laboral	Carga, Conflicto, Claridad de trabajo y Balance	

Tabla 2.*Operacionalización de la variable de Desempeño Laboral*

Variab les	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	Es la manera en que las personas realizan sus actividades, funciones y obligaciones (Chiavenato, 2009).	La variable se midió, mediante el conjunto de respuestas emitidas en el cuestionario de medición	Eficacia laboral	Logro de objetivos Rendimiento y métodos de trabajo Compromiso con el trabajo y con la institución	Intervalo
			Eficiencia laboral	Productividad laboral Competitividad para el cumplimiento de los objetivos Capacidad del líder del equipo	
			Calidad laboral	Responsabilidad en el trabajo Satisfacción del trabajador respecto al clima laboral Apoyo entre miembros del equipo	

Economía laboral	Distribución de los espacios físicos en el área laboral Recursos destinados al cumplimiento de objetivos Presupuesto destinado a cada área
---------------------	---

3.3. Población y muestra

3.4.1. Población

La población comprende un total de 296000 servidores públicos de Lima Metropolitana (INEI, 2020), entre 20 a 65 años, de ambos sexos, que cuenten o no cuenten con un régimen laboral y con un mínimo de 6 meses de experiencia laboral.

3.4.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por un total de 171 servidores públicos de la ciudad de Lima Metropolitana. Para cumplir dicho propósito se seleccionó una muestra no probabilística de servidores públicos que accedieran voluntariamente a participar. De esta manera, se aplicaron los instrumentos a 171 servidores públicos.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, donde se obtuvo la muestra de 171 servidores públicos de Lima Metropolitana. (Hernández et al, 2016)

- **Criterio de Inclusión**

- Trabajadores de instituciones del sector público de Lima Metropolitana.
- Tener de 20 a 65 años de edad.
- Ambos sexos.
- Contar o no contar con un régimen laboral.
- Tener un mínimo de 6 meses de experiencia laboral

- **Criterio de Exclusión**

- Trabajadores de instituciones del sector privado de Lima Metropolitana.
- Tener menos de 20 años y ser mayor de 65 años de edad.

- Ser practicante en instituciones del sector público.
- Tener menos de 6 meses de experiencia laboral.

3.4. Instrumentos

3.5.1. Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012)

El cuestionario de estrés laboral fue elaborado por Fernández y Mielgo en 1992 en España como EAE – S Escala de Estrés socio laboral en personas de 20 a 65 años, editada por TEA ediciones, teniendo como objetivo principal estudiar el estrés en el ámbito laboral específicamente en las situaciones que originan estrés y como ello repercute en su vida laboral, las situaciones que generan estrés, su incidencia, su intensidad, y la afectación que representa para el sujeto. La validez y confiabilidad en su origen estuvo determinado través de análisis factorial por el método de componentes principales El cuestionario fue adaptado por José Cabrera y Elizabeth Urbiola en el 2012 en Costa rica, consta de 15 ítems, con opciones de respuesta, representado en escala Likert, donde 1 = Nunca , 2 = Raramente, 3= Algunas veces, 4= Con frecuencia y 5 = Casi todo el tiempo, agrupadas en 3 dimensiones las cuales son: trabajo en sí mismo, que hace referencia a las tareas y obligaciones que la persona debe realizar, conformado por lo ítems 3, 8, 9, 10, 11 y 12; contexto laboral, se refiere a las condiciones propias en el ambiente laboral con los ítems 4, 5, 6, 13. 14 y 15 y carga laboral se vinculan a los problemas personales en el trabajo con los ítems 1, 2 y 7. La aplicación tiene una duración de 15-20 minutos aproximadamente. (Cabrera y Urbiola, 2012)

- **Validez**

Cabrera y Urbiola, realizaron en el 2010, con un diseño paramétrico para relacionar dos variables: el estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo. El diseño que se utilizó es ex post facto, dado que las variables no se pueden manipular y no ocurre la interferencia del investigador. La población estuvo conformada por 281 trabajadores, fue aplicada durante una semana de forma simultánea en el mes de noviembre del año 2010, el muestreo fue no

probabilística por conveniencia. El objetivo de la investigación fue compartido con la gerencia. Se obtuvo una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.825 para la variable de Estrés.

Por último, fue validado en la provincia de Trujillo – Perú por Anampa en el 2016 por criterio de jueces. Los expertos fueron Cedrón Medina Carlos y Nancy Aguilar Aragón. Según el alfa de Cronbach de la Escala de estrés laboral tiene 0.75 lo que hace afirmar que los instrumentos aplicados son confiables.

3.4.2. Cuestionario de Desempeño Laboral de CEPAL 2006 adaptado por Alejandro Zerpa

Es cuestionario de desempeño laboral fue por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), cuyo objetivo era evaluar el desempeño laboral de cada trabajador. Fue adaptado por Andrés Alejandro Zerpa Sosa en el año 2014, consta de 24 ítems y puede ser aplicado de manera individual o colectiva, con opciones de respuesta, representada en escala Likert, donde 1 = Nunca, 2 = Raras veces, 3 = A veces y 4 = Siempre, agrupadas en 4 dimensiones, las cuales son: eficacia laboral, conformado por los ítems 1,2, 3, 4, 5 y 6; eficiencia laboral, conformado por los ítems 7,8,9,10,11 y 12; calidad laboral, conformado por los ítems 13,14,15,16,17 y 18 y economía laboral por los ítems 19,20,21,22,23 y 24. La aplicación tiene una duración de 15 minutos aproximadamente.

- **Validez**

Para la validez del cuestionario de desempeño laboral se realizó la V de Aiken obtenido por el criterio de jueces, se obtuvo 1.00 lo que se considera aplicable. Asimismo, para la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach = 0,95, lo cual afirma que el instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se realizó respetando los estándares de procedimiento ético requeridos para su aplicación. Primero antes de la aplicación se contactó con servidores públicos de diferentes instituciones de Lima Metropolitana, donde previamente se solicitó la

autorización de los trabajadores para participar, donde se les informó la finalidad de la investigación y la garantía de reserva de la información recolectada. Luego, se aplicó los dos cuestionarios a los servidores públicos que cumplan los criterios de inclusión, la aplicación se dio de dos formas, tanto de manera presencial y de manera virtual (mediante el formulario de Google), la que tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente. La aplicación se llevó a cabo entre los meses de agosto - octubre, donde se utilizó la escala de desempeño laboral y estrés laboral.

3.6. Análisis de datos

Los datos recolectados fueron analizados a través del programa SPSS versión 23.0. Primero, se procedió a realizar la distribución de la muestra. Del mismo modo, se efectuó la validez de los instrumentos de Estrés Laboral y Desempeño Laboral, aplicando la validez por ítem – test, análisis factorial y los baremos. Posterior a ello, se llevó a cabo los análisis de confiabilidad y la prueba de normalidad para conocer el tipo de distribución de las variables.

Por otra parte, se realizó el análisis descriptivo de las variables, según edad, tiempo de experiencia, tipo de régimen laboral y nivel de gobierno. Asimismo, se utilizó la prueba T de Student y Anova para hallar las diferencias significativas según tiempo de experiencia, tipo de régimen laboral, edad y nivel de gobierno. Finalmente, se utilizó la prueba Pearson para hallar la correlación entre los factores de Estrés Laboral y Desempeño Laboral.

IV. RESULTADOS

En la tabla 3 se observa que los ítems del Cuestionario de Estrés Laboral 9 y 15 presentan una correlación baja, pero son altamente significativos. No obstante, el análisis demuestra que los ítems planteados por el autor miden lo que dicen medir en la población evaluada en la presente investigación.

Tabla 3

Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Estrés Laboral.

Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
1	.709	.000
2	.673	.000
3	.647	.000
4	.509	.000
5	.693	.000
6	.586	.000
7	.690	.000
8	.675	.000
9	.413	.000
10	.617	.000
11	.710	.000
12	.687	.000
13	.681	.000
14	.564	.000
15	.474	.000

Por otro lado, en la tabla 4 se muestra, que los ítems de las dimensiones del Cuestionario de Estrés Laboral planteados por el autor miden lo que dicen medir en cada dimensión señalada, siendo estos altamente significativos.

Tabla 4

Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Cuestionario de Estrés Laboral

Dimensión	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
Trabajo en sí mismo	3	0.744	.000
	8	0.723	.000
	9	0.503	.000
	10	0.721	.000
	11	0.771	.000
	12	0.749	.000
Contexto laboral	4	0.659	.000
	5	0.782	.000
	6	0.553	.000
	13	0.750	.000
	14	0.617	.000
	15	0.637	.000
Carga Laboral	1	0.824	.000
	2	0.844	.000
	7	0.861	.000

La tabla 5 presenta la correlación entre las dimensiones analizadas del Cuestionario de Estrés Laboral, donde se puede observar que se estas se encuentran relacionadas entre ellas, siendo las dimensiones de trabajo en sí mismo y carga laboral las que presentan una mayor correlación.

Tabla 5

Correlación Dimensión/Test del Cuestionario de Estrés Laboral

	Contexto labora	Carga Laboral
<i>Trabajo en sí mismo</i>	,637	,644
<i>Contexto laboral</i>		,542

En la tabla 6, se observa los baremos y puntajes directos de los niveles de Estrés Laboral en los servidores públicos.

Tabla 6

Baremos del Cuestionario de Estrés Laboral

Niveles de Estrés Laboral	Puntajes directos
Bajo	15 - 28
Medio	29 - 36
Alto	37 - 75

En cuanto a los resultados de la tabla 7, el análisis realizado nos indica que los ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral 1, 5,8 y 13 presentan una correlación baja. No obstante, la presente tabla demuestra que los ítems planteados por el autor miden lo que dicen medir en la población evaluada.

Tabla 7

Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Desempeño Laboral

Ítems	<i>r</i>
1	.348
2	.679
3	.691
4	.679
5	.370
6	.666
7	.599
8	.471
9	.510
10	.586
11	.669
12	.651

13	.286
14	.652
15	.696
16	.628
17	.530
18	.570
19	.644
20	.662
21	.636
22	.664
23	.525
24	.677

De acuerdo a la tabla 8, el ítem 13 de la dimensión Calidad Laboral del Cuestionario de Desempeño presenta una correlación baja. Como observamos en la presente tabla los ítems planteados por el autor miden lo que dicen medir en cada dimensión señalada, siendo estos altamente significativos.

Tabla 8

Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Test de Desempeño Laboral

Dimensión	Ítems	<i>r</i>
	1	.510
	2	.777
Eficacia	3	.805
Laboral	4	.834
	5	.566
	6	.668
	7	.637
	8	.508

Eficiencia Laboral	9	.656
	10	.701
	11	.778
	12	.746
	13	.306
	14	.666
Calidad Laboral	15	.744
	16	.779
	17	.607
	18	.796
	19	.681
	20	.760
Economía Laboral	21	.848
	22	.786
	23	.754
	24	.867

En la tabla 9, se muestra la correlación entre las dimensiones analizadas del Cuestionario de Desempeño Laboral, donde se observa que estas se encuentran relacionadas entre ellas, siendo las dimensiones de eficacia laboral y eficiencia laboral las que presentan una mayor correlación.

Tabla 9

Correlación Dimensión/Test del Test de Desempeño Laboral

	Eficiencia Laboral	Calidad Laboral	Economía Laboral
Eficacia Laboral	,733	,653	,503
Eficiencia Laboral		,712	,502
Calidad Laboral			,565

La tabla 10 nos presenta los baremos y puntajes directos de los niveles de Desempeño Laboral en servidores públicos.

Tabla 10

Baremos del Test de Desempeño Laboral

Niveles de Desempeño Laboral	Puntajes directos
Bajo	24 - 74
Medio	75 - 83
Alto	84 - 120

Por otro lado, en la tabla 11 podemos apreciar los niveles de estrés laboral alcanzados en los servidores públicos. Como se observa el nivel bajo de estrés laboral es el que predomina en la población (33.90%).

Tabla 11

Distribución de los niveles de Estrés Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	58	33.90 %
Medio	56	32.70 %
Alto	57	33.30 %
Total	171	100 %

Sin embargo, en la tabla 12 se observa los niveles de estrés laboral alcanzados en los participantes según edad, siendo el nivel medio y alto en el rango de edad de 26 – 36 años (15.80% y 13.50 % respectivamente) el que predomina en la presente investigación.

Tabla 12

Distribución del Estrés Laboral según edad

Niveles de Estrés		Edad					
		20 - 25	26 - 36	37 - 45	46 - 55	56 - 60	Mayor 60
Bajo	Fr	4	17	5	14	10	8
	%	2.30%	9.90%	2.90%	8.20%	5.80%	4.70%
Medio	Fr	5	27	6	11	4	3
	%	2.90%	15.80%	3.50%	6.40%	2.30%	1.80%
Alto	Fr	4	23	15	14	1	0
	%	2.30%	13.50%	8.80%	8.20%	0.60%	0.00%
Total	Fr	13	67	26	39	15	11
	%	7.60%	39.20%	15.20%	22.80%	8.80%	6.40%

Continuando con el análisis realizado, la tabla 13 nos muestra los niveles de estrés laboral alcanzados en los participantes según el tipo de régimen laboral. Se aprecia que el nivel alto es el que predomina en la población de régimen D.Leg. 1057 (CAS) (13.50 %).

Tabla 13

Distribución del Estrés Laboral según tipo de régimen

Niveles de Estrés		Tipo de Régimen Laboral				
		D. Leg. 728	D. Leg. 276	D. Leg.1057 (CAS)	Locación	Otros
Bajo	Fr	5	8	17	9	19
	%	2.90%	4.70%	9.90%	5.30%	11.10%
Medio	Fr	5	1	21	17	12
	%	2.90%	0.60%	12.30%	9.90%	7.00%
Alto	Fr	2	4	23	18	10
	%	1.20%	2.30%	13.50%	10.50%	5.80%
Total	Fr	12	13	61	44	41
	%	7.00%	7.60%	35.70%	25.70%	24.00%

En la siguiente tabla, los resultados de la distribución de los niveles de estrés laboral alcanzados en los participantes según el tiempo de experiencia. Se observa que predomina el nivel bajo en servidores públicos con más de 10 años de experiencia (21.10%) (Ver tabla 14).

Tabla 14

Distribución del Estrés Laboral según tiempo de experiencia

Niveles de Estrés		Tiempo de experiencia			
		Más de 10 años	Menos de 10 años	Menos de 6 años	Menos de 3 años
Bajo	Fr	36	10	4	8
	%	21.10%	5.80%	2.30%	4.70%
Medio	Fr	20	10	14	12
	%	11.70%	5.80%	8.20%	7.00%
Alto	Fr	29	4	12	12
	%	17.00%	2.30%	7.00%	7.00%
Total	Fr	85	24	30	32
	%	49.70%	14.00%	17.50%	18.70%

En el análisis de la tabla 15 se aprecia los niveles de estrés laboral en los participantes según niveles de gobierno, siendo el nivel bajo en los servidores públicos de gobierno nacional (31.60 %) el que predomina en la presente investigación.

Tabla 15

Distribución del Estrés Laboral según nivel de gobierno

Niveles de Estrés		Nivel de Gobierno	
		Gobierno Nacional	Gobierno Local
Bajo	Fr	54	4
	%	31.60%	2.30%
Medio	Fr	48	8

	%	28.10%	4.70%
Alto	Fr	48	9
	%	28.10%	5.30%
Total	Fr	150	21
	%	87.70%	12.30%

De acuerdo con tabla 16, el nivel bajo de desempeño laboral es el que predomina en los servidores públicos (34.50%).

Tabla 16

Distribución de los niveles de Desempeño Laboral

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	59	34.50 %
	Medio	57	33.30 %
	Alto	55	32.20 %
Total		171	100 %

La tabla 17 muestra los niveles de desempeño laboral alcanzados en los servidores públicos según edad. Se observa que predomina el nivel alto en el rango de edad de 26 -36 años (14.00%).

Tabla 17

Distribución del Desempeño Laboral según edad

Desempeño Laboral		Edad					
		20 - 25	26 - 36	37 - 45	46 - 55	56 - 60	Mayor 60
Bajo	Fr	5	20	12	17	4	1
	%	2.90%	11.70%	7.00%	9.90%	2.30%	0.60%
Medio	Fr	4	23	9	11	6	4

	%	2.30%	13.50%	5.30%	6.40%	3.50%	2.30%
Alto	Fr	4	24	5	11	5	6
	%	2.30%	14.00%	2.90%	6.40%	2.90%	3.50%
Total	Fr	13	67	26	39	15	11
	%	7.60%	39.20%	15.20%	22.80%	8.80%	6.40%

Como se puede observar en la tabla 18, los niveles de desempeño laboral alcanzados en los participantes según el tipo de régimen, el que predomina es el nivel alto en los servidores públicos de régimen D. Leg. 1057 (CAS) (12.30%).

Tabla 18

Distribución del Desempeño Laboral según tipo de régimen

Desempeño Laboral		Tipo de Régimen				
		D. Leg. 728	D. Leg. 276	D. Leg.1057 (CAS)	Locación	Otros
Bajo	Fr	2	5	20	16	16
	%	1.20%	2.90%	11.70%	9.40%	9.40%
Medio	Fr	2	8	20	16	11
	%	1.20%	4.70%	11.70%	9.40%	6.40%
Alto	Fr	8	0	21	12	14
	%	4.70%	0.00%	12.30%	7.00%	8.20%
Total	Fr	12	13	61	44	41
	%	7.00%	7.60%	35.70%	25.70%	24.00%

El análisis realizado en la tabla 19 muestra los niveles de desempeño laboral alcanzados en los participantes según el tiempo de experiencia. Se observa que predomina el nivel bajo en los servidores públicos con más de 10 años de experiencia (17.00%).

Tabla 19

Distribución del Desempeño Laboral según tiempo de experiencia

Desempeño Laboral		Tiempo de experiencia			
		Más de 10 años	Menos de 10 años	Menos de 6 años	Menos de 3 años
Bajo	Fr	29	5	10	15
	%	17.00%	2.90%	5.80%	8.80%
Medio	Fr	28	8	11	10
	%	16.40%	4.70%	6.40%	5.80%
Alto	Fr	28	11	9	7
	%	16.40%	6.40%	5.30%	4.10%
Total	Fr	85	24	30	32
	%	49.70%	14.00%	17.50%	18.70%

En cuanto a los resultados de la tabla 20, el análisis de los niveles de desempeño laboral alcanzados en los participantes según el nivel de gobierno, nos muestra que predominan los tres niveles (bajo, medio y alto) en los servidores públicos de gobierno nacional (29.20%).

Tabla 20

Distribución del Desempeño Laboral según nivel de gobierno

Desempeño Laboral		Nivel de Gobierno	
		Gobierno Nacional	Gobierno Local
Bajo	Fr	50	9
	%	29.20%	5.30%
Medio	Fr	50	7
	%	29.20%	4.10%
Alto	Fr	50	5
	%	29.20%	2.90%
Total	Fr	150	21
	%	87.70%	12.30%

La tabla 21 nos muestra la prueba de Kolmogorov – Smirov, comprobando que la muestra es paramétrica.

Tabla 21*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
N		171	171
Parámetros normales ^{a,b}	Media	33.13	78.16
	Desviación típica	9.186	10.303
Diferencias más extremas	Absoluta	.059	.080
	Positiva	.059	.042
	Negativa	-.030	-.080
	<i>k-s</i>	.771	1.042
	<i>p</i>	.592	.227

La tabla 22 presenta el resultado de la correlación entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral. De acuerdo con ello se observa que existe una media correlación inversa ($r = -.627$) y altamente significativa ($p = .000$). Esto indicaría que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral en la población.

Tabla 22*Correlación de las variables de Estrés Laboral y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral	
Pearson	Estrés Laboral	<i>r</i>	-.627
		<i>p</i>	.000

Con respecto a la tabla 23, nos muestra la prueba t de student para dos muestras independientes aplicado a la variable Estrés Laboral según el nivel de gobierno. Los resultados

demuestran que no existen diferencias significativas entre los participantes de la presente investigación.

Tabla 23

Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según nivel de gobierno

Variable	Prueba de Levene		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	<i>f</i>	<i>p</i>			
Estrés	-1.958	0.109	-1.87	169	0.063
Laboral			-1.734	24.812	0.095

Asimismo, en la tabla 24 se observa la prueba t de student para dos muestras independientes aplicado a la variable Desempeño Laboral según el nivel de gobierno. De acuerdo a los valores se concluye que no existen diferencias significativas entre los participantes.

Tabla 24

Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Desempeño Laboral según nivel de gobierno

Variable	Prueba de Levene		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	<i>f</i>	<i>p</i>			
Desempeño	3.269	0.315	2.109	169	0.036
Laboral			1.72	23.371	0.099

La tabla 25 presenta los resultados de la prueba Anova de un factor aplicado a la variable Estrés Laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad. De acuerdo con ello, se observa que no existen diferencias significativas entre los participantes según tiempo de experiencia, esto nos indica que el nivel de estrés laboral es semejante según la variable de control en mención, sin embargo, si se encontraron diferencias significativas según régimen laboral y edad.

Tabla 25

Prueba Anova de un factor para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad.

Variable	Variables de Control	<i>f</i>	<i>p</i>
Estrés Laboral	Tiempo de experiencia	2.286	0.081
	Régimen laboral	3.444	0.01
	Edad	5.924	0.00

Finalmente, en la tabla 26 se presenta los resultados de la prueba Anova de un factor aplicado a la variable Desempeño Laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad. De acuerdo con ello, se observa que no existen diferencias significativas entre los participantes según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad esto nos indica que el nivel de estrés laboral es semejante según las variables de control en mención.

Tabla 26

Prueba Anova de un factor para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Desempeño laboral según tiempo de experiencia, régimen laboral y edad.

Variable	Variables de Control	<i>f</i>	<i>p</i>
Desempeño Laboral	Tiempo de Experiencia	1.981	0.119
	Régimen Laboral	1.32	0.265
	Edad	1.641	0.152

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como finalidad principal determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral, al igual que la comparación en función al tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad, y nivel de gobierno en los servidores públicos de lima metropolitana.

En relación al objetivo general planteado, se realizó el análisis por medio del coeficiente de correlación de Pearson, el cual determina que existe una correlación negativa media y significativa ($r = -,627$) ($p=0.00$), lo que nos indica que el estrés laboral si influye en el desempeño laboral de los servidores públicos, por lo cual podemos decir que a mayor estrés laboral menor es el desempeño laboral en los trabajadores, estos resultados coinciden con Suyin (2015) en la investigación realizada a trabajadores de una empresa, en donde halló una correlación de $r = -,659$.

Asimismo se analizaron las propiedades psicométricas de los instrumentos de medición de las variables del presente estudio, referente al cuestionario de Estrés Laboral se llevó a cabo el análisis por consistencia interna, donde se halló un valor correspondiente a 0.884 de coeficiente Alfa de Cronbach, de igual forma para el cuestionario de Desempeño Laboral donde se obtuvo un valor igual a 0.919 de coeficiente Alfa de Cronbach, ambos valores tiene la categoría de bueno y excelente respectivamente, por lo cual se puede concluir que los instrumentos utilizados son confiables según el autor George y Mallery (2003).

Por su parte, al realizar la validez de los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral, los resultados del análisis ítem/test efectuado al cuestionario de estrés laboral muestran que los ítems 9 y 15 pertenecientes a las dimensiones de carga laboral y contexto laboral respectivamente, presentan una correlación baja, pero son altamente significativos, debido a que estos miden la dimensión correspondiente y la dimensión a la vez mide el test.

Posteriormente, el análisis ítem/dimensión, determina que todos los ítems son altamente significativos.

A lo que se refiere a la variable de desempeño laboral, se pudo encontrar en el análisis ítem/test que los ítems 1 y 5 de la dimensión eficacia laboral, el ítem 8 perteneciente a la dimensión eficiencia laboral y el ítem 13 a calidad laboral muestran una correlación baja, pero son altamente significativos, a causa de que estos miden la dimensión correspondiente y la dimensión a la vez mide el test. Asimismo, al llevar a cabo el análisis de ítem/dimensión, todos los ítems de la variable están correlacionados con significancia alta a excepción del ítem 13, el cual muestra una correlación baja de $r = 0.306$, posiblemente esto se deba a que el enunciado del ítem “Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda” no debería pertenecer a la dimensión Calidad Laboral.

Respecto a los objetivos descriptivos, en el análisis de la variable Estrés Laboral, se observó que el nivel bajo es el que predomina en el presente estudio (33.90%), dichos resultados se asemejan a los encontrados por Terrazas (2018) quien en una investigación realizada a servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, concluye que el 65.7% de los trabajadores presenta un nivel bajo de estrés laboral, lo que nos lleva a determinar que cada trabajo por su naturaleza, demanda

una menor o mayor exigencia, que influye en los trabajadores según las diferencias individuales de cada uno.

Asimismo, se pudo demostrar que los trabajadores en el rango de edad de 26-36 años, obtuvieron un nivel alto de estrés laboral (15.8%), dicha relación puede ser sustentada por Weinberg y Gould (2007, citado Martínez, 2014) quienes explican que los trabajadores con mayor edad poseen mayores estrategias de afrontamiento y experiencia que les facilita enfrentar dichas circunstancias de estrés de forma más asertiva, además con el aumento de la edad, incrementan las actitudes positivas hacia el trabajo, generando en ellos satisfacción

laboral, es así que las personas más jóvenes y con menos experiencia manifiestan niveles más altos de percepción del estrés laboral. . Asimismo, el modelo Demanda– Control (Karasek). Karasek (1979, citado por Gil-Monte, 2010) considera que los niveles de estrés laboral dependen de dos factores del desempeño de tareas: Las demandas psicológicas de la tarea y la posibilidad de tomar decisiones sobre su trabajo y controlar esas demandas de parte del trabajador.

Posteriormente en el análisis realizado según el tipo de régimen laboral, se aprecia que el nivel alto es el que predomina en la población de régimen D. Leg 1057 (CAS) con 13.50%, los resultados coinciden con la investigación de Echavarría (2018) a colaboradores del régimen CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, halló que en el 72% de los trabajadores existía estrés grave, entre los factores que podría explicar el nivel alto de estrés en el régimen CAS, encontramos que no cuentan con estabilidad laboral (al poder dejar de renovarse el contrato), además de derechos restringidos como a la compensación por tiempo de servicio (CTS), no cuentan con el beneficio de las gratificaciones (aun cuando se menciona que tienen derecho a un aguinaldo completo, la ley N° 30879 ha establecido que estos aguinaldos serán por el monto de S/ 300 cada uno) y participación en utilidades, así como lo respalda el modelo de desequilibrio Esfuerzo - Recompensa de Siegrist, donde nos explica que la manifestación del estrés se da, cuando el esfuerzo que realiza la persona no va acorde a la recompensa que percibe.

Seguidamente se identificó los niveles de estrés laboral alcanzados en los participantes según el tiempo de experiencia, donde el nivel bajo en servidores públicos con más de 10 años de experiencia (21.10%) es el que predomina, estos resultados nos permiten analizar que acorde aumenta la experiencia laboral, disminuye el estrés laboral, tal como los describe Weinberg y Gould (2007, citado por Martínez, 2014) quienes determinan que las personas con menores niveles de estrés laboral son las que presentan mayor experiencia laboral en relación a las

personas con menor experiencia laboral, esto se debe a que poseen mejores estrategias, recursos y/o conductas individuales para la gestión del estrés.

En el último análisis se aprecia los niveles de estrés laboral en los trabajadores según niveles de gobierno, siendo el nivel bajo en los servidores públicos de gobierno nacional (31.60 %) el que predomina en la presente investigación, los resultados pueden deberse a que, hay una diferencia abismal entre los trabajadores que pertenecen a gobierno nacional, con tan solo 21 trabajadores de gobierno local que participaron en la presente investigación.

Continuando con la variable de desempeño laboral, se encontró un nivel bajo de desempeño laboral (34.50%) en los servidores públicos de la presente investigación, esto demostraría que esta población presenta dificultades para realizar sus funciones, debido a la inadecuada política y gestión de recursos humanos en el sector público, al igual que el inadecuado diseño de la estructura y organización de las funciones, inadecuados procesos de planificación, evaluación del desempeño, incentivos, selección, contratación y desarrollo de capacidades. Dichos resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Velarde (2018), quien en un estudio realizado a servidores públicos determinó que el 69.1% presenta un nivel desempeño laboral regular. Los hallazgos tienen sustento en lo que mencionan Milkovich y Boudrem en 1994 donde consideran diferentes características del individuo como las necesidades, habilidades, capacidades y cualidades, llegando a crear comportamientos que afectan los resultados y los cambios que se están dando en la organización.

Seguidamente se realizó el análisis para determinar el nivel de desempeño laboral alcanzados en los servidores públicos según edad, donde se obtuvo un nivel alto en el rango de edad de 26-36 años (14.00%), estos resultados son relevantes para los objetivos de la organización, los cuales tienen que ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución, tal como lo menciona Pedraza, Amaya &

Conde en el 2010. Asimismo, los resultados son sustentados en lo que señala Stassen-Berger (2001, citado por Azofeifa, 2004), donde menciona que en la adultez temprana el trabajo es el centro principal de la energía del adulto, porque se encuentra en la cumbre del rendimiento físico, la resistencia, vitalidad y energía, es por ello que la define como la “flor de la vida”.

En el caso de los niveles de desempeño según el tipo de régimen, los servidores públicos de régimen D. Leg. 1057 obtuvieron un 12.30% en el nivel alto, el cual no se diferencia con el nivel medio y bajo (11.70%), resultados que guardan relación con Echevarría (2018), donde muestra que los servidores públicos de régimen D. Leg. 1057 (CAS) presentan 61% de nivel medio y 39% de nivel bajo. Por ello es importante resaltar la eficiencia laboral de los trabajadores CAS a pesar de la ausencia de políticas de gestión pública y autoridades que no valoran la gestión del personal, ya sea porque la entidad no cuenta con recursos para ello, la falta de incentivos, igualdad de oportunidades y/o políticas de capacitación, no obstante, los servidores públicos con régimen CAS buscan con su trabajo generar cambios y las mejoras del sector, así como lo menciona Chiavenato (2004) cuando hace referencia a la eficiencia laboral, y explica que se genera cuando los trabajadores utilizan el mejor método para realizar sus tareas y hacen uso de los recursos de manera correcta.

Los resultados del nivel de desempeño laboral según tiempo de experiencia, manifiestan un nivel bajo en los servidores públicos con más de 10 años de experiencia (17.00%), dicho desempeño laboral se puede ver disminuido por el inadecuado establecimiento de los perfiles de puesto y el número requerido de profesionales por cada perfil de puesto, bajo un enfoque de carga de trabajo y la importancia para el logro de los resultados. Para finalizar los estadísticos descriptivos se realizó el análisis según nivel de gobierno, donde nos muestra que predominan los tres niveles (bajo, medio y alto) en los servidores públicos de gobierno nacional (29.20%).

Respecto a los estadísticos comparativos a nivel de gobierno para ambas variables, no se hallaron diferencias significativas entre los participantes, lo que nos lleva a afirmar que los servidores públicos de gobierno local y nacional presentan niveles semejantes de estrés laboral y desempeño laboral, en cambio sí se encontraron diferencias significativas según edad para la variable de estrés laboral, lo que significa que los niveles de estrés laboral presentan diferencias entre los trabajadores según los grupos de edades, que pueden estar relacionadas con la presión laboral, cargas excesivas de trabajo, ausencia de incentivos, motivaciones deficientes, etc. Estos resultados se fundamentan en lo que nos dicen Gutiérrez y González (2006) donde explican que cuando las demandas del procesamiento de una tarea o tareas exceden la capacidad existente, se tendrá aparte del estrés laboral un decremento en el desempeño personal y organizacional.

Por el contrario, para la variable desempeño laboral según edad no se apreciaron diferencias significativas, esto nos indica que los niveles de desempeño laboral, son semejantes entre los servidores públicos.

Para la variable de estrés laboral se hallaron diferencias significativas según tipo de régimen, estos resultados se pueden asociar a la coexistencia de distintos regímenes laborales y carreras especiales que presenta el sector público por esta razón la Ley del Servicio Civil busca mejor mejorar el desempeño laboral en base al mérito la transparencia e igualdad de oportunidades, a fin de terminar gradualmente con el desorden en contrataciones, remuneraciones, deberes y derechos de los servidores públicos. Finalmente, no se encontraron diferencias significativas según tipo de régimen laboral para la variable Desempeño Laboral, junto con tiempo de experiencia para ambas variables

VI. CONCLUSIONES

- Existe relación estadísticamente significativa entre las variables de Estrés Laboral y Desempeño Laboral, esta relación es negativa media. En otras palabras, podemos decir que variables están asociadas en sentido inverso a mayor estrés laboral menor es el desempeño laboral en los trabajadores.
- Respecto a la variable de Estrés Laboral predomina el nivel bajo, así como en servidores de gobierno nacional y servidores con más de 10 años de experiencia, el nivel medio en servidores de 26-36 años y el nivel alto en servidores con régimen D. Leg. 1057 – CAS.
- Respecto a la variable de Desempeño Laboral predomina el nivel bajo, así como en servidores con más de 10 años de experiencia, el nivel alto en servidores de 26-36 años y servidores con régimen D. Leg. 1057 – CAS, y según tipo de gobierno predominan los tres niveles.
- Los instrumentos de Estrés Laboral y Desempeño Laboral utilizados son estadísticamente confiables, con un valor de Alfa de Cronbach de 0.884 y 0.919 respectivamente y validez adecuados.
- Se evidenciaron diferencias significativas de Estrés Laboral según tipo de régimen laboral y edad, a diferencia de nivel de gobierno y tiempo de experiencia en donde se evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas.
- No existen diferencias significativas de Desempeño Laboral según nivel de gobierno, edad, tipo régimen laboral y tiempo de experiencia.

VII. RECOMENDACIONES

- Considerar la presente investigación de estrés laboral y desempeño laboral para evaluar la problemática de las instituciones públicas y ejecutar medidas de intervención a beneficio de los servidores públicos.
- Desarrollar actividades de recreación e integración laboral que ayuden a reducir el impacto del estrés laboral y por el contrario aumenten los niveles de desempeño laboral en los trabajadores.
- Establecer intervalos de pausas activas en la jornada laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, atención, concentración, eficiencia y la recuperación de energía, utilizando diferentes técnicas que ayuden a reducir la fatiga laboral, tensión muscular y el estrés en los trabajadores.
- Fomentar la práctica de actividades que generen bienestar y satisfacción como ejercicio, yoga y/o meditación que ayuden a desconectar la mente, y por tanto tengamos trabajadores más felices, más productivos, actitud positiva y con un mayor nivel de desempeño laboral. Asimismo, reduzcan los niveles de ansiedad y estrés.
- Promover el equilibrio entre vida laboral y vida personal de los servidores públicos, fomentando una cultura que tenga como prioridad el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores.

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Granica SA.
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo. La Morita. Venezuela]. Repositorio Institucional UC. <http://hdl.handle.net/123456789/3060>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://repo.umc.cl/handle/umc/4475>
- Arias, W., Montes, I. y Masías, M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Universidad Católica San Pablo Universidad La Salle. Rev. Psicol. Trujillo (Perú)* 16(1), 64-77. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/481/464>
- Azofeifa, C. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional]. Repositorio Institucional UNA. <http://hdl.handle.net/11056/13503>
- Barrientos, K. (2014). *Relación entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del departamento administrativo de una institución gubernamental*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Barrientos-Karla.pdf>
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>

- Belloso, R. y Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*. 7(4), 66-79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Benott, J. (2019). *Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la institución casuarinas international college de monterrico 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2809>
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110>
- Brunner, G.; Cárdenas, A. y Cuzcano, R. (2012). *Estrés y Desempeño Laboral en los Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa 2012*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3045>
- Calderón, V. (2018). *Estrés Laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9477>
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrero, S. (2015, 30 de julio). *Economía Laboral*. Equipo fuego.
<https://economialaboraluft.wordpress.com/2015/07/30/sobre-economia-laboral/>
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*. [Tesis de pregrado, Universidad

- Nacional José María Arguedas, Apurímac]. Repositorio Institucional UNAJMA.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/242>
- CEPAL (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Seminario.
- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(54), 8.
https://www.researchgate.net/publication/291558226_Analisis_de_la_satisfaccion_y_el_desempeno_laboral_en_los_funcionarios_de_la_Municipalidad_de_Talcahuano
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Cuevas, M. y García, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet)*, 19, 87-102. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334691005.pdf>
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa lubriauto la floresta, del cantón ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25020>
- Echevarría, G. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad*

- Nacional de Trujillo, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33668>
- Espinoza, E. (2018). *Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/761>
- El Comercio (16 de diciembre de 2009). *El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral* <https://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- García, J. (2016). *Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. [Tesis de maestría, Universidad Cuenca Ecuador]. Repositorio Institucional UCUEENCA. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4^a ed.). Allyn & Bacon.
- Gil –Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) Universidad de Valencia (España), 100*, 68-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- González, E. y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 38(2), 259-270. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc.Graw- Hill.

- Huamán, P. (2018). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal El Agustino 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31369>
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (noviembre, 2020). *Evolución de los indicadores de empleo e ingreso por departamento, 2007-2019*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1790/libro.pdf
- Leal, I. (2006). El Estrés: Cómo nos Afecta. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 56-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067015>
- Leyva, Y., y Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria- Ayacucho*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4355>
- López, O. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en profesores de educación primaria del distrito de rio negro*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4999>
- López, Z. (2014). *Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencia de fases*. [Tesis de doctorado, Universidad Metropolitana]. Repositorio Institucional UM. https://documento.uagm.edu/cupey/biblioteca/biblioteca_tesisedudoc_lopezgonzalez2014.pdf
- Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar Educación y Educadores. *Educación y Educadores*, 10(2), 11-22. <https://doi.org/www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>

- Martínez, P. (2004). *Perspectiva temporal futura y satisfacción con la vida a lo largo del ciclo vital*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona]
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4747/pmu1de1.pdf>
- Melgosa, J. (1995). *¡Sin estrés!* Safeliz, S. L.
https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Mercado, P., y Gil, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 15.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000300012
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. McGraw-Hill
- Montero, J. (2019). *Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el hospital psiquiátrico "Julio Endara" en el periodo abril 2019 -septiembre 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19733>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal*

directivo y representantes sindicales. I-WHO.

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

Organización Mundial de Trabajo (28 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo.*

<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ortiz, G. y Cruz, J. (2018). *El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 BARRANCA.*

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNF. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3172>

Panduro, R. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019.* [Tesis de pregrado,

Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2339>

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

Revista de Ciencias Sociales (RCS), XVI (3), 14. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Pfeffer, J. (2019). *El trabajo nos está matando: Como mejorar la salud laboral.* LID.

<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788417880002&li=1&idsource=3001>

Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la corte superior de justicia puno.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del

Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8627>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* (10ma ed.). Pearson.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). Pearson.

- Rodríguez, F. (2019). *Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Universidad Privada Antenor Orrego. https://www.academia.edu/42690380/universidad_privada_antenor_orrego_facultad_de_ciencias_economicas_escuela_profesional_de_administracion_economicas_gestion_de_recursos_humano_y_el_desempeño_laboral_investigacion_recursos_humanos_autor
- Rozas, G. (2016). *Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención. El caso de las Facultades de Salud, Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Santo Tomás*. [Tesis de doctorado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional UMA. <http://hdl.handle.net/10630/12219>
- Rubio, E. (2006). *Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Tecno.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos. Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro, S.L. <https://docplayer.es/37121935-Tomas-rubio-recursos-humanos-direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones.html>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIME*. 20(3), 1024-9435. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Sarsosa, K., y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 9. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Sauceda, J., Valenzuela, J., Valenzuela, J., y Maldonado, J. (2006). Estrés ante la venopunción en niños y adolescentes. *Boletín Médico Hospital Infantil de México*, 63(3), 169-177. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-

Anexo A: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Datos Sociodemográficos:

1. Edad:
2. Régimen Laboral:
3. Tiempo de Experiencia:
4. Nivel de Gobierno:

A. Instrucciones: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior de la tabla Marcar con una X el recuadro que describa mejor *cómo te sientes afectado* en los siguientes 15 situaciones en tu trabajo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo

Ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades.					
2	Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo.					
3	Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti.					
4	Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.					
5	Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes.					
6	Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tú trabajo.					
7	Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño.					
8	El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo.					
9	Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo.					
10	Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas.					
11	Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato.					
12	Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas.					
13	Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo.					
14	Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse.					
15	Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar.					

Anexo B: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

N°	ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACION			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				

19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa ha permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

Anexo C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p>	<p>Existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en sí mismo ✓ Contexto Laboral ✓ Carga Laboral 	<p>1.Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola</p>	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p>	<p>Población:</p> <p>Comprende un total de 296000 servidores públicos de Lima Metropolitana (INEI, 2020), entre 20 a 65 años, de ambos sexos, que cuenten o no cuenten con un régimen laboral y con un mínimo de 6 meses de experiencia laboral.</p> <p>Muestra:</p> <p>El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La población. La muestra estuvo constituida por un total de 171 servidores públicos de la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio de Inclusión 1. Trabajadores de instituciones del sector público de Lima Metropolitana. 2. Tener de 20 a 65 años de edad.
	<p>Objetivo Especifico:</p> <p>1. Describir y comparar el nivel de estrés laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana considerando el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno.</p> <p>2. Describir y comparar el nivel de desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana considerando el tiempo de experiencia,</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>1.Existen diferencias en los niveles de estrés laboral según el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel de gobierno en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p> <p>2. Existen diferencias en los niveles de desempeño laboral según el tiempo de experiencia, tipo de régimen, edad y nivel</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia laboral ✓ Eficacia laboral ✓ Calidad laboral ✓ Economía laboral 	<p>2.Cuestionario de Desempeño Laboral de CEPAL 2006 adaptado por Alejandro Zerpa</p>		

	<p>tipo de régimen, edad y nivel de gobierno.</p> <p>3. Validar el Instrumento de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p> <p>4. Describir y relacionar las dimensiones de las variables de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p>	<p>de gobierno en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p> <p>3. Existe una relación entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana.</p>				<p>3. Ambos sexos.</p> <p>4. Contar o no contar con un régimen laboral.</p> <p>5. Tener un mínimo de 6 meses de experiencia laboral.</p> <p>✓ Criterio de Exclusión</p> <p>1. Trabajadores de instituciones del sector privado de Lima Metropolitana.</p> <p>2. Tener menos de 20 años y ser mayor de 65 años de edad.</p> <p>3. Ser practicante en instituciones del sector público.</p> <p>4. Tener menos de 6 meses de experiencia laboral.</p>
--	--	--	--	--	--	--