



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MARCONA, ICA, 2016**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:
PABLO LÁZARO CHACHAYMA SALCEDO**

**LIMA – PERÚ
2016**

Dedicatoria

Esta Tesis la dedico a Dios, quien siempre está a mi lado, que me guía por el buen camino y que me da fuerzas para seguir adelante, ante los problemas que se me presentan y que me enseña día a día a poder afrontarlos, no permitiéndome desfallecer en el intento

A mi Madre, a mi querida Esposa, mis hijos y demás seres queridos, por el amor, la comprensión y el apoyo inquebrantable que me brindan,, estando siempre a mi lado.

Agradecimientos

A la Universidad Alas Peruanas, por las enseñanzas, apoyo y afecto que he recibido durante mi educación.

A la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, por el apoyo recibido en todo mi proceso de formación académica y humana.

A la Escuela Profesional de Psicología Humana, por permitirme ingresar a sus aulas y recibir las enseñanzas para el ejercicio de mi profesión.

A la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, por el respaldo brindado para la realización de esta investigación.

A mi familia, por el aliento permanente.

Resumen

El estrés para el buen desempeño laboral en toda organización estatal. Sin embargo, el personal de la Municipalidad Distrital de Marcona se encuentra sometido a un alto nivel de estrés despliegue de sus competencias. El objetivo fue determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.

El diseño metodológico correspondiente a la presente investigación fue de nivel descriptivo – correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 125 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Provincia Nazca, Departamento Ica. Se aplicó un muestreo probabilístico, quedando como muestra 96 trabajadores. Los hallazgos señalan que la relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,113$ y el nivel de significancia es $0,275$ ($p>0,05$).

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, municipalidad distrital.

Abstract

Stress for good work performance in any state organization. However, the staff of the District Municipality of Marcona is subjected to a high stress level deployment of its powers. The objective was to determine the relationship of stress and job performance among workers in the District Municipality of Marcona, Ica, 2016.

The corresponding methodological design to this level research was descriptive - correlational. The study population consisted of 125 workers of the District Municipality of Marcona, Nazca Province, Ica Department. probability sampling, sample 96 remaining as workers applied. The findings indicate that stress the relationship to job performance among workers in the District Municipality of Marcona, Ica, 2016, it is not significant. The Spearman correlation coefficient is equal to -0.113 and significance level is 0.275 ($p > 0,05$).

Keywords: Stress, job performance, district municipality.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras.....	xi
Introducción.....	1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Delimitación de la investigación	8
1.2.1 Delimitación temporal.....	8
1.2.2 Delimitación geográfica.....	8
1.2.3 Delimitación social	8
1.3 Formulación del problema.....	10
1.3.1 Problema principal	10
1.3.2 Problemas secundarios.....	10
1.4 Objetivos de la investigación.....	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	12
1.5 Hipótesis de la investigación.....	13
1.5.1 Hipótesis general	13

1.5.2 Hipótesis secundarias	13
1.6 Justificación de la investigación	14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1 Investigaciones nacionales	17
2.1.2 Investigaciones Internacionales	21
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Estrés laboral	25
2.2.2 Desempeño laboral	43

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Diseño de la investigación	46
3.3 Población y muestra de la investigación	47
3.3.1 Población.....	47
3.3.2 Muestra.....	48
3.4 Variables, dimensiones e indicadores.....	50
3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	50
3.5.1 Técnicas	50
3.5.2 Instrumentos.....	51
3.6 Procedimientos	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados	54
4.1.1 Datos sociodemográficos.....	¡Error! Marcador no definido.

4.1.2 De la variable estrés laboral	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3 De la variable desempeño laboral	¡Error! Marcador no definido.
4.1.4 De la hipótesis general	¡Error! Marcador no definido.
4.1.5 De la hipótesis secundaria 1	¡Error! Marcador no definido.
4.1.6 De la hipótesis secundaria 2	¡Error! Marcador no definido.
4.1.7 De la hipótesis secundaria 3	¡Error! Marcador no definido.
4.1.8 De la hipótesis secundaria 4	¡Error! Marcador no definido.
4.1.9 De la hipótesis secundaria 5	¡Error! Marcador no definido.
4.1.10 De la hipótesis secundaria 6	¡Error! Marcador no definido.
4.1.11 De la hipótesis secundaria 7	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Discusión de los resultados	67
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	74
Referencias	77
Anexos	82
1. Instrumentos.	82
2. Matriz de consistencia.....	85
3. Resultados de la encuesta.....	87

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Distribución del universo poblacional de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica</i>	47
Tabla 2. <i>Muestra poblacional de una Municipalidad Distrital de Marcona, Ica</i>	49
Tabla 3. <i>Variables, dimensiones e indicadores</i>	50
Tabla 4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	51
Tabla 5. <i>Puntuación según ítems y rangos del instrumento</i>	51
Tabla 6. <i>Niveles de estrés</i>	52
Tabla 7. <i>Puntuación según ítems y rangos del instrumento</i>	52
Tabla 8. <i>Edad</i>	54
Tabla 9. <i>Tiempo de servicio</i>	56
Tabla 10. <i>Sexo</i>	57
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia según la variable estrés laboral</i>	58
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia según la variable desempeño laboral</i>	60
Tabla 13. <i>Correlación del estrés con el desempeño laboral</i>	62
Tabla 14. <i>Correlación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral</i>	62
Tabla 15. <i>Correlación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral</i>	63
Tabla 16. <i>Correlación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral</i>	64
Tabla 17. <i>Correlación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral</i>	64
Tabla 18. <i>Correlación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral</i>	65
Tabla 19. <i>Correlación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño</i>	

laboral.....66

Tabla 20. *Correlación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño*

laboral.....66

Lista de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencia según la edad.....	55
Figura 2. Distribución de frecuencia según el tiempo de servicio.....	56
Figura 3. Distribución de frecuencia según el género.	57
Figura 4. Distribución de frecuencia según la variable estrés laboral.....	58
Figura 5. Distribución porcentual del nivel de estrés por dimensión.....	59
Figura 6. Distribución de frecuencia según la variable desempeño laboral.....	60
Figura 7. Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral por dimensión.	61

Introducción

El informe titulado “*Nivel de estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Marcona, Ica, 2016*”, tuvo por objetivo determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.

El estrés se presenta como un conjunto de alteraciones producidas en el cuerpo como respuesta a diferentes estímulos físicos o emocionales, como el miedo, la alegría, calor, etc. En el ámbito laboral se presentan exigencias que exigen un rendimiento superior al normal, que puede afectar la salud física y mental de los colaboradores, tanto más si se trata de una organización municipal.

De otra parte, el desempeño laboral se basa en la actuación observable en correspondencia a una responsabilidad y logro de determinados resultados, que puede estar relacionada al nivel de estrés que se le exige a un trabajador desde el cargo que ostenta en el desempeño de sus funciones.

El estudio se justificó porque da alcances para futuros programas de prevención, así como permitió el instrumento empleado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en asociación con la Organización Mundial de la Salud (OMS) para medir la variable estrés y sus dimensiones en un escenario público de orden gubernamental.

El nivel de investigación aplicado a la presente investigación fue descriptivo – correlacional, de diseño no experimental.

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema que considera la descripción de la realidad problemática, la delimitación de la investigación, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la hipótesis y la justificación del estudio.

El capítulo II está referido al marco teórico que incluye los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, y las bases teóricas que se fundamentan en el estrés laboral y el desempeño laboral.

El capítulo III expone la metodología de investigación, con el tipo de investigación, diseño, población y muestra, variables, dimensiones e indicadores, técnicas e instrumentos y los procedimientos seguidos para el desarrollo de la investigación.

El capítulo IV está referido a la presentación y discusión de los resultados, en base a la aplicación de los instrumentos de investigación, realizando la interpretación de los resultados encontrados.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Estado se encuentra constituido por el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales que incluyen a las municipalidades tanto provinciales como distritales. Según la Constitución Política del Perú (1993): Las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; además, promueven el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y los planes nacionales y regionales de desarrollo.

Son precisamente los gobiernos locales a través de sus municipios distritales que representan a los vecinos, por lo que sus funciones se dirigen a la prestación de servicios públicos y al desarrollo integral, sostenible y armónico de la localidad. Sobre las municipalidades recae el liderazgo del desarrollo económico local y la

creación de un entorno favorable con este fin, lo que conlleva a una mejor calidad de vida. Según INEI (2013) se registran 195 municipalidades provinciales y 1639 municipalidades distritales. Asimismo, son 194 mil 565 trabajadoras y trabajadores que prestan sus servicios a diciembre 2012. De este número, el 68,7% (133 mil 599) son varones y el 31,3% (60 mil 966) son mujeres.

La investigación nace a partir de la percepción durante las prácticas realizadas por el investigador en la Municipalidad de Marcona, del alto estrés que los empleados municipales afrontan en la atención a los usuarios de los servicios públicos que brinda. La labor pública implica actividades que exceden las horas programadas y asuntos que no son resueltos oportunamente y que generan presiones políticas que ponen en tensión constante a los trabajadores. La burocracia, las coordinaciones internas y la interacción con el público, son algunos de los aspectos que generan estrés en el ámbito municipal en estudio.

El estrés laboral, además de ser uno de los más frecuentes problemas que se presentan en toda organización y, en particular, una organización pública sobre la cual se ejerce presión tanto gubernamental como de los vecinos afecta considerablemente la salud física y mental de sus colaboradores. Desde la organización municipal, el estrés laboral se manifiesta con pensamientos distorsionados, decisiones incorrectas, bajo rendimiento y una baja moral de la persona. En el aspecto físico, el estrés se manifiesta con trastornos o enfermedades como ira, estados depresivos, ansiedad y enfermedades como úlceras, hipertensión, asma y trastornos cardiovasculares, a lo que habría que añadir una degeneración celular acelerada. Es importante señalar que la salud organizacional y las alteraciones que en ella se produce, cuando la propia

organización genera esas experiencias de estrés se elevan hasta tornarse excesivos en sus miembros, ocasionando consecuencias en el desempeño laboral, afectando de este modo la ejecución de funciones del organismo municipal.

El estudio del desempeño laboral se remonta a los años 70, en tiempos en que el análisis de puestos de trabajo era relevante junto al análisis de las tareas a realizarse, determinándose un estudio de requisitos y exigencias formando parte de la descripción del puesto de trabajo, las características de la persona a laborar para el puesto y las competencias funcionales. En las últimas dos décadas, estas últimas cobraron importancia para respaldar a la empresa en su competitividad. Su interés como materia de estudio se observa en casi todos los ámbitos, diferenciando incluso entre los sexos como en el estudio de Toda, Godoy y Abramo (2001) que destaca la emergencia de los cambios de paradigma y la persistencia de las imágenes tradicionales a inicios del siglo XXI.

A nivel mundial, tanto la variable estrés laboral como la variable desempeño laboral han sido ampliamente estudiadas y medidas en las organizaciones como aspecto relevante de los Recursos Humanos en la gestión de la producción y los servicios, en busca de una competitividad acorde a los cambios tecnológicos y sociales. Diversos estudios ahondan en las variables moduladoras que median el efecto de los estresores (Rodríguez y De Rivas, 2011), así como el impacto del proceso de estrés generando efectos a nivel individual y organizacional, reafirmando la gravedad y significancia de sus consecuencias (Wu, 2011).

En 2014, la American Psychological Association reveló mediante un encuesta

patrones de comportamiento no saludables en los adolescentes con el estrés, siendo similares a los de los adultos, participando 1,950 adultos y 1,018 adolescentes en Estados Unidos, impactando sobre su salud física (adolescentes 54%, adultos 39%) y sobre su salud mental (adolescentes 52% y adultos 43%) (American Psychological Association, 2014). El estrés laboral debería saber manejarse y el modo de hacerlo debiera ser promovido por las empresas tanto públicas como privadas, pero se ignora esta enfermedad o se la considera de menor riesgo, cuando no es así.

A nivel nacional, los estudios sobre estrés laboral y desempeño laboral son pocos, llamando la atención de que no haya sido abordado entre los sectores públicos y privados dada escasa consideración en la psicología organizacional. Sin embargo, cabe destacar el estudio de estrés en el ámbito judicial por Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011) dándose el estrés en forma moderada, y estudios recientes del efecto del estrés en el ámbito académico encontrando manifestaciones psicósomáticas moderadas en estudiantes de una universidad privada (Bedoya, Matos y Zelaya, 2014).

En el Perú, en el año 2009 según una encuesta de Trabajando.com realizada a 4 mil trabajadores, el 78% de los trabajadores peruanos aseguró sufrir de estrés laboral, debido principalmente al exceso de trabajo, reuniones, deberes y responsabilidades asumidas, nuevos proyectos o culminación de los mismos. Un aspecto relevante es que también se encontró que el 89% dijo que la empresa no tomaba medidas para afrontar esta enfermedad (El Comercio, 2009). De otra parte, en el año 2015 el Instituto Integración aplicó una encuesta a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, concluyendo que seis de cada diez

peruanos sufre estrés, es decir, 58% de peruanos, siendo las mujeres quienes reportan los más altos niveles de estrés (63%) que los varones (52%). Se destaca además que el 64% de peruanos se estresa a causa de problemas económicos (Radioprogramas del Perú, 2015).

A nivel local, en Ica, las investigaciones sobre ambas variables son aún más escasas, pero se distinguió en el año 2013 el estudio sobre el estrés y su relación con los ingresos económicos o las condiciones laborales en Ica en la disciplina de enfermería, habiéndose hallado que no existe una relación significativa y que estaría asociado a otras variables (García, 2013). En Ica, se promueve el manejo del estrés por algunas entidades públicas como es el caso de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura ODECMA – ICA, que impulsa talleres “Sobre estrés laboral y trato al público” (Diario Verdad del Pueblo, 2016). En Marcona no hay investigación alguna al respecto, el distrito representa a una zona en reordenamiento y económicamente en constante crecimiento, con proyectos de construcción en planeamiento. Por ello, cuenta con organizaciones tanto públicas como privadas que por la rapidez del crecimiento no se han detenido a considerar la importancia de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para mejorar la producción del personal que labora en el sector municipal.

En ese sentido, la investigación tiene por objetivo relacionar el nivel de estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, y con ello se espera recurrir a una futura implementación de medidas destinadas a la prevención y control del estrés en el sector público. De esta manera, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación del estrés con el

desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación temporal

La delimitación temporal, el estudio se realizó en el año 2016. Como el estudio es no experimental se aplicaron los instrumentos en un momento determinado, según la disponibilidad de la organización en estudio y las autorizaciones correspondientes a la ejecución del proyecto por parte de la universidad. El año 2016 ofrece un contexto de cambios que ejercen presión sobre los empleados públicos debido a la reciente contienda electoral presidencial que requiere de la adaptación de los organismos municipales a las políticas ejecutivas para acceder al financiamiento de las obras públicas en planificación.

1.2.2 Delimitación geográfica

Sobre la delimitación geográfica de la investigación comprendió a Municipalidad Distrital de Marcona, situada en la Av. Andrés Avelino Caceres S/N, distrito de Marcona, Provincia Nazca, Departamento de Ica, Perú. La unidad de análisis son sus trabajadores, tomándose como población 128 empleados de la municipalidad, y siendo la muestra el 100% de la población.

1.2.3 Delimitación social

Respecto a la delimitación social, el estudio estuvo enfocado solo al

personal empleado de la Municipalidad Distrital de Marcona, pues el problema es percibido en esa delimitación. El grupo de estudio se caracteriza por estar constituido por hombres y mujeres que residen en el distrito, adultos profesionales y técnicos, y encontrarse bajo planilla.

Contexto socioeconómico: Es una localidad minera y portuaria, es producto de hierro en el Perú. Su población se dedica a la minería, el comercio y la pesca artesanal.

Contexto político: El actual alcalde Marcona es Pedro Iván Torres Obando, reelecto para el período 2015-2018.

Contexto histórico: El distrito adquiere mayor importancia en el año 1953 con la explotación de hierro en los yacimientos de Marcona y la construcción del muelle de la bahía de San Juan realizada por la Minera estadounidense Marcona Mining Company. En 2010, se inició la industria petroquímica en Marcona para la producción de fertilizantes, nitrato y amonio. En 2014, opera la empresa Eólica Marcona con 14 aerogeneradores incorporados al sistema nacional del Perú.

Contexto ecológico: Marcona tiene la reserva de una zona marina llamada la Reserva de Punta San Juan, en la que viven lobos marinos, colonias de pingüinos de Humboldt y aves guaneras. Cuenta además con la Ensenada de San Fernando, que es refugio de guanacos y del cóndor andino.

1.3 Formulación del problema

Para la formulación del problema se tomó en consideración la revisión bibliográfica efectuada y las dimensiones se fundamentan en el uso actual realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) que dan sustento a la formulación del problema principal y problemas secundarios.

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es la relación del **estrés** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?

1.3.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es la relación de la dimensión **clima organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión **estructura organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión **territorio organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?

- ¿Cuál es la relación de la dimensión **tecnología** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión **influencia del líder** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión **falta de cohesión** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión **respaldo del grupo** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.
- Determinar la relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.
- Determinar la relación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.
- Determinar la relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.
- Determinar la relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.
- Determinar la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.

- Determinar la relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

- La relación del **estrés** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.

1.5.2 Hipótesis secundarias

- La relación de la dimensión **clima organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.
- La relación de la dimensión **estructura organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.
- La relación de la dimensión **territorio organizacional** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.
- La relación de la dimensión **tecnología** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.

- La relación de la dimensión **influencia del líder** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.
- La relación de la dimensión **falta de cohesión** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.
- La relación de la dimensión **respaldo del grupo** con el **desempeño laboral** en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.

1.6 Justificación de la investigación

Justificación Teórica:

Según Chiavenato (2002), el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359). La presente investigación se basa en los aportes de este autor y la relación que tiene con el estrés laboral, toda vez que los estudios señalan una asociación significativa entre ambos y que estaría afectando a las organizaciones. El estudio permitió abordar la caracterización de las variables en un contexto del sector público, en trabajadores sometidos a un alto nivel de estrés en la Municipalidad Distrital de Marcona.

Justificación metodológica:

En este estudio, se aplicó el instrumento empleado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en asociación con la Organización Mundial de la Salud (OMS) para medir la variable estrés y sus dimensiones. En tanto, para la variable desempeño laboral, se elaboró un instrumento conforme a sus dimensiones e indicadores que puede ser usado tanto por las empresas del sector público como privado.

Justificación práctica:

El desarrollo del estudio de la relación del estrés laboral con el desempeño laboral es de importancia, pues miden ambas variables en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona y se determinó la relación existente entre ellas. Fue necesario e importante conocer en qué medida están relacionadas ambas variables para adoptar acciones de prevención sobre la salud mental de los sujetos de muestra, siendo de importancia para un desenvolvimiento cotidiano de bienestar.

Justificación legal:

El Derecho protege al trabajador, por lo que existen leyes, resoluciones, normas, decretos y artículos específicos que fundamentan la seguridad y salud ocupacional, los que son manifiestos de parte del Estado a través de sus organizaciones para brindar mejores condiciones de trabajo a sus ciudadanos. Al respecto, la Constitución Política del Perú señala en el Capítulo II, De los derechos sociales y económicos:

Artículo 7º

Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

Es de importancia proteger la salud de los ciudadanos peruanos, proteger su salud mental y física es lo que pretende el plan de tesis presente. La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento DS-005-2012-TR, publicada en el Perú en el año 2012, dice en el Título Preliminar:

I. PRINCIPIO DE PREVENCIÓN

El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

La ley es clara, toda organización tiene el deber de proteger a sus trabajadores, brindándoles las condiciones requeridas para un desempeño que no afecte su salud mental y física.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para el presente estudio se revisaron tesis y artículos científicos relacionados con las variables de estudios como son la variable “estresores laborales” y la variable “desempeño laboral”, de los cuales se han tomado las más relevantes para el presente trabajo que agregan un aporte sustancial a la investigación, y que se presentan a continuación:

2.1.1 Investigaciones nacionales

Sánchez (2013) en el estudio *“Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”* publicado en la Revista Académica Perú Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Tuvo por objetivo conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas el 2011. El estudio realizado fue prospectivo-transversal, analítico; aplicado a los trabajadores

en forma anónima con una muestra de 222 trabajadores. Los resultados indicaron que el 45% de los trabajadores encuestados presentó estrés laboral, el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que trabajaban en las mañanas presentaron estrés laboral. El 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo, el 97,2% en las enfermeras, el 78,3% en los profesionales, el 48,6% en los trabajadores nombrados, el 47,4% de los que laboran en las mañanas. Se encontró relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y el clima organizacional con $p < 0,05$. Concluye que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$.

Desde nuestro punto de vista, hemos considerado el concepto que resalta la autora referido al clima organizacional, haciéndose énfasis en la condición negativa de esta variable. Como principal aporte del estudio se encuentra una relación significativa entre el nivel de estrés del trabajador y el clima organizacional. Ello sugiere influencia mutua entre las variables, principalmente con un clima organizacional negativo.

García (2013) en el estudio *“Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud-Ica, 2010”* publicado en la Revista Enfermería a la Vanguardia de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, Ica. Tuvo por objetivo establecer la relación entre el estrés y factores de riesgo como la edad, estado civil, ingreso económico, tiempo de servicios, áreas de trabajo, cargo, estabilidad laboral y horas de trabajo diario en enfermeras del Hospital Félix Torrealva

Gutiérrez, Essalud, Ica. La muestra fue de 88 enfermeras de sexto femenino, aplicándose el cuestionario de Melgosa para evaluar el estrés. Se concluyó que los ingresos económicos, área de servicio, estabilidad laboral y número de horas laboradas diarios no están correlacionadas significativamente al estrés ($p > 0,05$).

Desde nuestro punto de vista, hemos considerado el concepto que resalta la autora referido a que el estrés es una respuesta biológica y psicológica que se genera donde se dan condiciones extremas, por lo que puede darse en cualquier persona y en cualquier lugar. Como principal aporte del estudio se toma el hallazgo de no correlación del estrés con la estabilidad y la cantidad de horas de trabajo, debido a que en el contexto social actual, particularmente peruana, parece aceptada la idea de que la estabilidad no es propicia para la motivación y el desarrollo personal.

Calsina (2012) en la tesis *“Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – Puno - 2011”* para acceder al título de segunda especialidad en enfermería, Tacna Perú. Tuvo por objetivo determinar el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno – 2011. Siguió una metodología descriptiva. Concluye que el mayor porcentaje de enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo presentan un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%.

El estudio ofrece aportes mostrando una constante en comparación con

otros estudios, que aproximadamente la mitad de los trabajadores sufre un alto nivel de estrés, cuyas consecuencias devendrán en algún momento en puestos de trabajo vacíos, horas hombre que deberán ser cubiertas por aquellos que se mantengan en el puesto.

Perales, Chue, Padilla, Barahona (2011) en el estudio *“Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú”* publicado en la Revista Perú Medicina Experimental Salud Pública, Lima, Perú. Tuvo por objetivo determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. Se trató de un estudio transversal y descriptivo. De una población de 1137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión, previo consentimiento informado. Se concluye que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. Se recomienda que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

Lo más interesante de este estudio es el sector en el que se aplica, en el que la burocracia es característica del entorno y el servicio es lento y

prolongado, ambiente capaz de generar estrés no solo en los magistrados, sino en los usuarios de este servicio. Los investigadores no atinan a recomendar cómo manejar el estrés debido al poco estudio del sector público peruano sobre el cual se ejerce presión desde diversos ámbitos, principalmente político, social y de los medios de comunicación.

2.1.2 Investigaciones Internacionales

Oramas (2013) en la tesis *“Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”* para obtener el Grado de Doctor en Ciencias de la Salud en la Escuela Nacional de Salud Pública e Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba. Tuvo por objetivo detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias. Se utilizó el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de burnout de Maslach. Entre sus conclusiones se tienen la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino en el estresor con más frecuencia. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos “tríada del desgaste”), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el burnout al proceso del estrés laboral; y una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del

estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar.

El principal aporte de esta investigación radica en la asociación del estrés a la labor docente, sobre el cual existe por ejemplo una estabilidad sobreentendida. Se registra un alto nivel de estrés que sin duda ejerce malestar en la salud y su bienestar, principalmente social.

Chiang, Gómez y Sigoña (2013) en el estudio “Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud”, publicado en la *Revista Salud de los trabajadores*, Chile. Tuvo por objetivo analizar los factores psicosociales que pueden generar estrés laboral y su relación con el desempeño en Centros de Salud Públicos Chilenos. La muestra fue de 141 trabajadores de centros de salud urbana y rural. El instrumento fue el Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ). Concluye que los trabajadores se encuentran según el modelo de Karasek en “trabajo activo”, es decir, presenta exigencias elevadas, pero la organización de su trabajo les permite una elevada capacidad de decisión para hacerle frente, siendo tomado como un desafío. Mientras, los técnicos profesionales presentaron un menor control laboral, sobre el cual deben focalizarse los programas preventivos.

Se toma como aporte principal la forma de hacer frente al estrés mediante el control laboral. Muchos estudios realizados por el Dr. Sapolsky de la Universidad de Stanford en Estados Unidos, coinciden en que si se es capaz de decidir cuánto trabajar y cómo trabajar, es decir ejercer mayor

control, es posible enfrentar el estrés provocado por las exigencias del entorno. Aquellos que no cuentan con un aprendizaje previo sobre el control de su trabajo, difícilmente saben cómo afrontar el estrés y, por lo tanto, sus consecuencias se harán más evidentes.

Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz (2012) en el estudio *“Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas”* publicado en la Revista Invenio, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Rosario, Argentina. Tuvo por objetivo presentar los principales conceptos teóricos que se relacionan con el estrés laboral identificando los principales factores estresores que aparecen en las catorce investigaciones publicadas. Por medio de los resúmenes de los trabajos se recogieron los siguientes datos informativos: año, autores, fuente de la publicación (vehículo de la comunicación científica, estado y país), muestra (profesionales investigados), organizaciones investigadas (actividad, ramo o sector) y los principales estresores organizacionales. Se concluye que las investigaciones publicadas entre los años 1998 y 2011, de autores brasileños e internacionales, muestran que los principales eventos estresores relacionados con las organizaciones están asociados a la presión en el trabajo y al clima y la dinámica organizacional. Ante los resultados obtenidos se admite que el estrés laboral es una de las principales causas del proceso de enfermedad del trabajador y que pone en riesgo su salud física y psicológica, lo que genera pérdidas a los propios individuos y a las organizaciones.

El estudio aporta una conclusión importante recogiendo los estudios desde finales del siglo XX a la primera década del siglo XXI, de ello es posible deducir que aspectos como la presión, el clima organizacional y los flujos de productividad requerido por el entorno, son excesivos y repercuten en la salud del trabajador. Al respecto, no se toman medidas claras ni oportunidades en la labor productiva.

Sanchez (2011) en la tesis *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”* para obtener la Licenciatura en Psicología en la Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Tuvo por objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Siguió una metodología de tipo correlacional. Entre sus conclusiones figuran: Existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su

relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Resulta de interés el estudio en cuanto a la identificación de estresores en el trabajo, se evidencia problemas en la relación jerárquica que afecta principalmente al trabajador y su satisfacción con la labor que practica en la organización. De ello, es posible deducir que si se aceptan condiciones insatisfactorias, la predisposición al estrés es alta.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

A. Definición de estrés laboral

El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper y Eaker, 1988).

Según la concepción de Siegrist (1996), el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transición: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y

estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

De acuerdo de los efectos provocados en los individuos, Selye (1956) y Edwards & Cooper (1988), clasifican las respuestas de estrés en dos tipos:

- Eustres: experiencia en un estado de conciencia, donde el pensamiento, emociones y sensaciones tienen resultados y consecuencias positivas, un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. Respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, por un sistema general de adaptación.
- Distres: experiencia en un estado de presión y de excesiva demanda de afrontar sin tener recursos adecuados y sin saber cómo hacerlo, produciendo un desorden fisiológico, donde las catecolaminas producen que las funciones se aceleren y se aleje del punto de equilibrio, generando hiperactividad, somatizaciones produciéndose el síndrome de adaptación.

Se han desarrollado múltiples teorías sobre el estrés, sus orígenes y consecuencias por lo que Cox y Maxkay (1981) clasifica las definiciones de estrés en función a la conceptualización:

- a) Como estímulo: En el ámbito psicológico se define el estrés como una fuerza externa que produce efecto transitorio o permanente sobre la persona. Appley y Trunbull (1967) lo define como situaciones nuevas intensas, rápidamente cambiante e inesperadas.

b) Como percepción: El estrés surge de procesos perceptuales y cognitivos que dejan secuelas fisiológicas o psicológicas. Lazarus (1966) interpreta la interacción entre agentes estresores y el sistema humano en término de apreciación y evaluación. La posición extrema de esta perspectiva defendería que nada es estresante a menos que el individuo lo defina como tal.

c) Como transacción: Se tiene en cuenta la situación ambiental y la peculiar relación en que la persona se encuentra de esa situación a lo largo del tiempo. Se define dos categorías:

- Las discrepancias entre las demandas planteadas al individuo externas o internas y sus capacidades de afrontarla, considerando la apreciación que el individuo lo hace. Lazarus y Folkman (1984) señala que “El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demanda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físico; y pone en peligro su bienestar”.
- Las discrepancias entre las características de ambiente y las preferencias de los individuos sobre el mismo. Edwards (1988) señala como “La discrepancia negativa entre un estado percibido por un individuo y el estado deseado, supuesto que esa diferencia es considerada importante por el individuo”.

- d) Como respuesta: Estas son respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona responde ante un determinado estímulo ambiental o estresor.

Matteson e Ivancevich (1987) “Respuesta adaptativa, mediada por características individuales, consecuencia de una acción externa, situación o evento que pone demandas físicas y/o psicológicas especiales sobre una persona”.

Robbins, S. (1988), conceptualiza el estrés como: como una condición dinámica donde él se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionadas con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez. Por lo que agrega que el entorno, la organización y el individuo son elementos que actúan como posible fuente de estrés laboral, revelando ser un fenómeno mundial.

El significado estrés está respaldado en la teoría propuesta por Richard Lazarus (1999) quien puntualiza cómo un proceso sostenido en el tiempo en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación.

De acuerdo a la teoría de Lazarus sobre el estrés, plantea tres elementos en el proceso de estrés: la situación, los recursos de la persona y la percepción de la persona sobre la situación y sus recursos. Este determina la parte importante del estrés, es un proceso donde se produce un acuerdo entre las variables ambientales, individuales y los antecedentes de dicha relación.

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (Franca y Rodrigues, 2005).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés se define de la siguiente manera:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

B. Características de estrés laboral

Viene ser la valoración que hace un individuo a un determinado estímulo para considerarlo estresor, depende de variables personales relacionadas con su estilo de afrontamiento. En este proceso están involucradas características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos.

- Personalidad Tipo A:

Con este patrón de conducta el individuo aumenta su probabilidad de exponerse a ciertos estresores (sobre carga de trabajo) a la vez que, dado su fuerte compromiso con el trabajo reduce conductas como relajación, vacaciones, ejercicio físicos, etc. que le permite contra restar el estrés.

Power (1987) asume que se trata de la interacción persona – ambiente. Señala “La conducta manifiesta la predisposición y los eventos ambientales “apropiados” son todos parten de este patrón. Esto es, hay características estables (rasgos) de la persona que interactúan como estímulos ambientales específicos para producir el característico patrón de conducta”.

Características generales tenemos: Agresividad y hostilidad, Competitividad, Impaciencia, Irritabilidad, Esfuerzo por el logro.

- Locus de control:

La atribución que las personas hacen acerca de las causas de lo que les ocurre o lo que ocurre alrededor, es un rasgo notable de personalidad que incide sobre el estrés.

En el ámbito laboral se hace mención al síndrome Burnout o quemado. Cano (1994) agrega que “es una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés”.

- Neuroticismo / ansiedad-rasgo

Característica como el neuroticismo (medida de inestabilidad emocional) desarrollada por Eysenck y Eysenck (1975) o la ansiedad relativamente estable y permanente de las personas (ansiedad-rasgo que se contrapone a la ansiedad-estado, que no es tan estable si no que se produce a partir de una determinada situación y cesa con el cambio de situación) claramente incide sobre el estrés.

C. Teorías de estrés laboral

Modelo procesual de Mc. Grath (1976)

Señala cuatro elementos básicos: A, situación; B, situación percibida; C, selección de respuesta; D, conducta. Se centra su atención en los procesos que ocurren en un suceso de estrés.

Caracteriza el proceso que ocurre entre:

- A y B como apreciación.
- B y C como decisión.
- C y D como ejecución.
- D y A como cambio de resultados.

Así se contempla la retroalimentación de los comportamientos sobre la situación. Críticamente se puede decir, que este modelo es incompleto, puesto que falta por considerar aspectos sociales y las consecuencias sobre la salud.

Modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman (1984)

El estrés es considerado como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, mediado por proceso de medición por procesos de apreciación y afrontamiento. Por medio de la apreciación, el sujeto determina el significado de un evento, sin ella no hay experiencia de estrés. En este proceso hay dos niveles:

- Apreciación primaria: influenciadas por variables personales (creencias, compromisos, etc.) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidad de ocurrencia y naturaleza de sus posibles resultados).
- Apreciación secundaria es el proceso de afrontamiento, se refiere a los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción estresante. Es un proceso independiente del éxito de sus resultados que pueden ser a corto o largo plazo.

Estos dos procesos se influyen mutuamente, dejando visualizar un estrés dinámico. Si un intento de afrontamiento no tiene éxito, se iniciará una nueva apreciación para buscar nuevas estrategias de afrontamiento entre los recursos disponibles.

Este modelo introduce el concepto de vulnerabilidad a, o susceptibilidad asociada con, una determinada variable personal o ambiental que contribuye a explicar por qué determinados encuentros tienen mayor

probabilidad de producirse que otros para una determinada persona.

Modelo integrador (Peiro y Salvador, 1993)

Estos autores toman las diferentes definiciones e importancia de los diferentes modelos para lograr una visión más global del estrés laboral, abarcando los aportes de cada uno de ellos. Presenta seis bloques de variables:

- **Variables ambientales (estresores y recursos):** El estrés se origina a partir de determinados estímulos, físicos y sociales, que someten a las personas a demandas que éstas no pueden satisfacer de forma competente y adecuada, al tiempo que perciben la necesidad de hacerlo. La importancia modula las influencias que la discrepancia vaya a tener sobre resultados y consecuencias, y las que tenga sobre las conductas de afrontamiento. Otras variables del ambiente, han sido conceptualizadas como recursos disponibles que inciden sobre la experiencia de estrés o modulan sus posibles efectos. Es importante la consideración del apoyo social y el control permitido o la capacidad de decisión disponible para la persona en relación con lo que ocurre en su entorno.
- **Las características de la persona:** Las características personales y las diferencias individuales, juegan un papel significativo en los procesos de estrés. De hecho, la investigación ha ido identificando diversas variables personales que inciden como determinantes, mediadores o modulares

sobre las experiencias de estrés y sobre sus efectos y consecuencias. La personalidad tipo A, la personalidad resistente, el neuroticismo, los estilos cognitivos, la autoeficacia, el locus de control, los valores y otros aspectos, más o menos estables, son variables relevantes. En especial, ha sido estudiado su papel modulador sobre las diferentes relaciones entre variables que se dan en el proceso de estrés.

- La experiencia subjetiva: La constatación por parte de la persona de que existe una discrepancia relevante entre las demandas amenazantes del entorno y los recursos que dispone para hacerles frente es un elemento esencial de la experiencia de estrés. Lazarus y Folkman han realizado una considerable elaboración de este fenómeno al distinguir la apreciación primaria y secundaria, de forma congruente con el modelo transaccional, que requiere la consideración de la situación por parte del propio sujeto junto con la apreciación y valoración de los recursos disponibles. Al mismo tiempo, estos autores han señalado la incidencia que esta apreciación tiene para determinar y seleccionar las estrategias de afrontamiento. Por otro lado, han propuesto uno o varios ciclos recurrentes entre apreciación y afrontamiento si la estrategia elegida previamente no resulta eficaz.
- Respuestas del individuo (estrategias de afrontamiento): Ante una experiencia de estrés el sujeto intenta desarrollar una o varias estrategias con el fin de reducirlo. Estas estrategias de afrontamiento pueden ir dirigidas a eliminar o mitigar la fuente de estrés. Pueden, por otra parte,

tratar de evitar la experiencia estresante mediante una reestructuración cognitiva o puede, finalmente, apuntar a neutralizar las consecuencias negativas para la persona de esa experiencia de estrés. En este punto, son esencialmente interesantes las aportaciones de Edwards (1988) al analizar las principales vías de afrontamiento. A través de esas vías la persona trata de modificar algunos aspectos ambientales o personales que inciden sobre la experiencia de estrés. Por otra parte, el modelo propone procesos de evaluación de la eficacia del afrontamiento y factores que influyen en la determinación de estrategias alternativas, si las utilizadas no han resultado eficaces.

- Los resultados de la experiencia de estrés: La experiencia de estrés y las estrategias de afrontamiento producen una serie de resultados para la persona. Éstas son reacciones fisiológicas, cambio en los estados y procesos psicológicos; y una serie de comportamientos. Diversos autores han desarrollado taxonomías de esos cambios (Cox, Matteson e Ivancevich, etc.). Frese y Zapf (1988) han formulado una serie de patrones temporales según los cuales se producen estos cambios y han resultado la necesidad de desarrollar modelos longitudinales que permitan una investigación más detallada de los efectos de las apreciaciones, conductas de afrontamiento, resultados y consecuencias sobre los determinantes de las discrepancias y otros factores relacionados con la aparición y mantenimiento de las experiencias de estrés.

- Las consecuencias de estrés: La distinción entre resultados y consecuencias, puesta de relieve por Matteson e Ivancevich (1987), resalta la necesidad de distinguir diversos tipos de efectos de las experiencias de estrés en función de su permanencia, inmediatez y cualidad. Entre las consecuencias, se incluyen especialmente las alteraciones más o menos permanentes sobre la salud de la persona sometida a experiencias de estrés suficientemente intensas o duraderas sin poder afrontarlas de forma adecuada. La amplia literatura existente sobre estrés y salud está realizando contribuciones importantes para analizar las vías de causación psicobiológicas (sistema inmunológico, reacciones psicofisiológicas, etc.) y psíquicas a través de las cuales las experiencias de estrés se traducen en alteraciones más o menos permanentes. Las consideraciones sobre los aspectos temporales de las relaciones entre las expectativas de estrés y sus consecuencias resultan relevantes a la hora de distinguir lo que son consecuencias a corto y largo plazo o las que resultan de estresores crónicos o agudos.

Los modelos y componentes, permiten no sólo analizar y comprender de forma cabal el fenómeno del estrés laboral en sus desencadenantes y su experiencia, sino también orientar el desarrollo de conocimientos y estrategias de intervención para su control.

C. Tipos de estrés laboral

Según la Dirección General de Salud del Ministerio de Salud (s.f., p. 6), se considera los siguientes tipos de estrés laboral:

Episódico: Aquel que se pueda dar durante una situación inesperada. Por ejemplo, un despido es circunstancial, eventual.

Crónico: Aquel que se presenta cuando el sujeto se halla sometido a situaciones como las que se mencionan a continuación:

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- Sobrecarga de trabajo: es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosenoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- Condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica

D. Dimensiones de estrés laboral

Según Ivancevich y Mattenson (1989), los niveles de estrés se definen por una puntuación obtenida en un instrumento diseñado por ellos, el cual sirvió de base para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en asociación con la Organización Mundial de la Salud (OMS). En tal instrumento, los estresores están asociados a una perspectiva global del trabajo y por ello se distinguen algunas dimensiones que abarcan con mayor amplitud y rebasan las variables individuales y colectivas. Entre estas dimensiones organizacionales se cuentan: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo.

Clima organizacional

El clima organizacional es una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización. Es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el Empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la Institución.

Hodgetts y Altman definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p. 376).

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (Chiavenato, I, 2000, p. 86).

El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas. En ese sentido, Martínez (2001, p. 4) señala que: “El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

Por su parte, Furnham (2001, p. 362) cita a Forehand y Gilmer quienes nos dicen que el clima organizacional es el conjunto de características que describen a una organización (a) la que distinguen de otras organizaciones; (b) son relativamente perdurables en el tiempo, y (c) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones.

El clima se refiere a las percepciones compartidas por todos los miembros de la organización respecto al lugar donde laboran, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen y los diferentes motivos que afectan al lugar de trabajo. Cualquiera que sea el clima favorable o no, este va a influenciar en el desempeño y satisfacción de los miembros. Es por eso que Tompkins (1994, p. 97) hace énfasis que el clima de la organización es el tono emocional de la organización basado en que tan cómodo se sientan los miembros con los demás y con la organización.

Las variables que considera este autor para el concepto de clima organizacional son: (Rodríguez, 1999, pp.158-159):

- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinarias etc.
- Variables estructurales tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección etc.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones etc.

- Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Estas variables mencionadas por el autor conforman el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros.

“La percepción es el proceso activo de percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones sensatas” (Soto, 2001, p. 53).

Estructura organizacional

Estructura organizacional es “la distribución a lo largo de varias líneas, de personas entre posiciones sociales que influyen en las relaciones de los papeles entre esta gente” (Blau, 1974; p. 12, citado por Hall, 2005).

Otras definiciones enfatizan la importancia de las interacciones humanas en la formación de estructuras, puesto que las “estructuras configuran las prácticas de la gente, pero también es cierto que las prácticas de la gente constituyen (y reproducen) la estructura” (Sewell, 1992: p. 4).

En un tono similar, se ve la estructura como “un medio complejo de control que se produce y recrea continuamente en la interacción, y sin embargo da forma a esa configuración: las estructuras se constituyen y son constituyentes” (Ranson, Hinings y Greenwood: 1980, p. 3).

Estos enfoques enfatizan que la estructura de una organización no queda fija para siempre jamás. Más bien, configura lo que sucede en una organización, y a su vez es configurada por lo que sucede en la organización. Este punto enfatiza el hecho de que las organizaciones son conservadoras por naturaleza. Su estructura “constituye” las interacciones que tienen lugar dentro de ellas. La estructura no se rinde a una conformidad total, pero también evita un comportamiento aleatorio.

Territorio organizacional

Se refiere a la autonomía física y laboral (toma de decisiones) que puedan tener los empleados, y su relación con otras unidades de trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989).

Tecnología

Se ubican bajo esta variable, las herramientas de trabajo que contribuyen a optimizar el manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles (Ivancevich y Matteson, 1989).

Influencia del líder

Posición de autoridad y poder que ejerce el líder del grupo, en función de la estructura jerárquica de la organización.

Falta de cohesión

También llamado “Cohesión Organizacional”, se refiere a la integración y respaldo entre las diversas unidades de la organización, producto del entendimiento de los valores y objetivos organizacionales (Ivancevich y

Matteson, 1989).

Respaldo del grupo

También denominada “Cohesión grupal”, responde a la integración y respaldo entre los miembros del grupo de trabajo, producto del entendimiento, de los valores y objetivos organizacionales (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.2.2 Desempeño laboral

A. Concepto:

Según Chiavenato (2002), el desempeño laboral es el nivel de competencia de la persona en relación con el nivel exigido por el puesto de trabajo que tiene: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

El desempeño laboral es el conjunto de resultados constituidos por la cantidad de la producción, la calidad de la producción, la puntualidad, la asistencia en el trabajo, eficiencia del trabajo realizado y la eficacia del trabajo terminado.

Aguirre (2000) la define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así

podrá mejorar su rendimiento futuro. Además alude que mediante su análisis se puede conocer el nivel de desempeño de los empleados y las causas del mismo

Trujillo (2014) define desempeño desde la evaluación:

La evaluación del desempeño es un proceso a través del cual la organización evalúa la calidad del trabajo de sus empleados e intenta mejorar su rendimiento, actuando como un indicador del ajuste entre individuo y organización. Los objetivos son múltiples, pero la toma de decisiones, el desarrollo del empleado y el establecer metas, son objetivos fundamentales en el sistema de evaluación. Para que las empresas alcancen mayores niveles de capacidad de adaptación, flexibilidad y especialización, tienen que contar con empleados comprometidos y especializados que formen parte de equipos de trabajo, que tengan capacidad para asumir nuevos retos y ser más flexibles y tolerantes ante los cambios (p. 26).

B. Dimensiones de la variable desempeño laboral:

Según Gorriti (2005), la variable desempeño laboral se puede desagregar según las siguientes dimensiones:

Ayuda a otros

Aportar ayuda a compañeros de trabajo ofreciéndoles sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, haciendo directamente lo

que tienen que hacer o dándoles apoyo emocional para solucionar sus problemas personales. Informándoles de cosas que pueden ser de su interés, o que deberían saber y poniendo los intereses del grupo por delante de los intereses personales. Mostrar consideración, cortesía y tacto en las relaciones así como demostrar motivación y confianza.

Vinculación organizacional

Representar a la organización eficazmente defendiéndola y expresando satisfacción y lealtad más allá de momentos y circunstancias. Compromiso con la misión de la organización y sus objetivos asumiendo los roles y procedimientos de la misma, y proponiendo sugerencias.

Desempeño más allá del puesto

Trabajar más de lo que se le pide, no importando las dificultades. Tomar la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines de la organización, y no solo lo que le corresponde. Desarrollar el propio conocimiento y destreza aprovechando las oportunidades que da la organización o asumiendo este esfuerzo a costa de su propio tiempo y recursos.

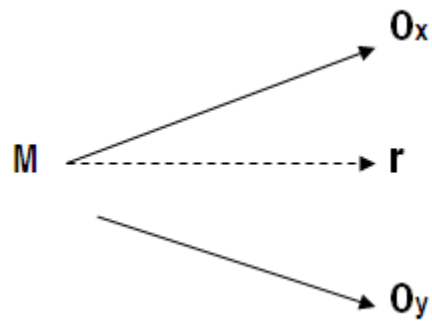
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional, porque “Permiten evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de estas, y después cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (Hernández et al., 2014, p. 93).

3.2 Diseño de la investigación

Se sigue un diseño no experimental, puesto que Valderrama (2014) menciona: “La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan, porque ya están dadas” (p. 67). Es decir, se realiza sin manipular las variables, por lo que se observó este fenómeno de forma tal como sucede en su contexto real, para después analizarlo.



M = Muestra

Ox = Observación de la Variable x (Estrés laboral)

Oy = Observación de la Variable y (Desempeño laboral)

r = Correlación entre variables

3.3 Población y muestra de la investigación

3.3.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por 128 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Provincia Nazca, Departamento Ica.

Tabla 1. *Distribución del universo poblacional de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica.*

Equipo	Empleados
Gerencia Municipal	2
Gerencia de Administración	16
Gerencia de Administración Tributaria	24
Gerencia de Desarrollo Económico	34
Gerencia de Protección del Medio Ambiente	33
Gerencia de Secretaria General	4
Oficina de Electrificación	6
Oficina de Agua	7
Biblioteca	2
Total	128

Fuente: Municipalidad Distrital de Marcona (2016).

3.3.2 Muestra

Para determinar la muestra se sigue el método de muestro probabilístico, mediante formula con población conocida, quedando conformada por trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Provincia Nazca, Departamento Ica.

$$n = \frac{NZ^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

Donde:

N = 128 (tamaño poblacional)

Z = Nivel de confianza (95% = 1.96)

p = Proporción = 0.5 (Cuando no se conoce estudios anteriores o la prueba piloto y por lo tanto el valor pertenece al criterio conservador).

e = error máximo aceptable = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{128 * (1.96)^2 * 0.5 (1 - 0.5)}{(128 - 1) * 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{128 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{127 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{122.9312}{(127 \times 0.0025) + (3.84 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{122.9312}{1.2779}$$

n = 96 trabajadores

Tabla 2. *Muestra poblacional de una Municipalidad Distrital de Marcona, Ica.*

Muestra	Empleados
Municipalidad Distrital de Marcona	96
Total	96

Criterios para la selección de sujetos de la muestra

Criterios de inclusión:

- Todos los trabajadores que tengan contacto con el público para su atención durante su jornada de trabajo, independientemente de su vínculo laboral y que se encuentren laborando un mínimo de seis (6) meses.
- Adicionalmente, trabajadores que acepten de forma voluntaria responder a los instrumentos.

Criterios de exclusión:

- Ser practicante de alguna institución educativa que se encuentra bajo un programa de convenio.
- No estar presente durante la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.4 Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 3. *Variables, dimensiones e indicadores.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems
ESTRÉS LABORAL	Clima organizacional	• Clima laboral	1, 10, 11, 20
	Estructura organizacional	• Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
	Territorio organizacional	• Gestión de recursos humanos	3, 15, 22
	Tecnología	• Nuevas Tecnologías	4, 14, 25
	Influencia del líder	• Estilo de dirección y liderazgo	5, 6, 13, 17
	Falta de cohesión	• Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	7, 9, 18, 21
	Respaldo del grupo de trabajo	• Mejoras de condiciones ambiente de trabajo	8, 19, 23
DESEMPEÑO LABORAL	Ayuda a otros	• Cooperación • Cortesía • Motivación	1,2,3,4 5,6, 7 8,9
	Vinculación organizacional	• Representación • Lealtad • Compromiso	10, 11, 12, 13, 14
	Desempeño más allá del puesto	• Persistencia • Iniciativa • Auto-desarrollo	15, 16, 17,18

3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Seleccionada la muestra, se aplicó como técnica la encuesta, utilizándose el cuestionario encuesta para la recolección de datos para ambas variables (compromiso organizacional y motivación laboral).

Asimismo, se usó la Escala de Lickert para medir actitudes.

Tabla 4. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

Técnicas	Instrumentos
Escalas para medir actitudes	Escalamiento tipo Likert. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les aplica. Se utilizó la siguiente escala: () Siempre; () Generalmente; () Frecuentemente; () Algunas veces; () Ocasionalmente; () Raras veces; () Nunca.
Encuesta Persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema	Cuestionario Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

3.5.2 Instrumentos

Se utilizó el Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS que consta de 25 ítems con una escala numérica Likert de siete opciones de respuesta (1-7), con lo que se exploró el nivel de estrés a través de 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio, organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo.

Tabla 5. *Puntuación según ítems y rangos del instrumento.*

	Número de ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 - 28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 - 28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3 - 21
Tecnología	4, 14, 25	3 - 21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 - 28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 - 28
Respaldo del grupo de trabajo	8, 19, 23	3 - 21

Tabla 6. *Niveles de estrés.*

Bajo nivel de estrés	< 90, 2
Nivel intermedio	90, 3 – 117, 2
Estrés	117, 3– 153, 2
Alto nivel de estrés	➤ 153,3

Para la medición de la variable desempeño laboral, basándonos en Gorriti (2005), se elaboró un cuestionario que constó de 18 preguntas cerradas, con siete opciones de respuesta (1-7).

Tabla 7. *Puntuación según ítems y rangos del instrumento.*

	Número de ítems	Rango de desempeño laboral
Clima organizacional	1, 2, 3, 4, 5,6, 7, 8, 9	9 – 63
Estructura organizacional	10, 11, 12, 13, 14	5 – 35
Territorio organizacional	15, 16, 17, 18	4 - 28

3.6 Procedimientos

Estos cuestionarios se entregaron y fueron desarrollados fuera del horario de trabajo, con el fin de que no sea manipulada la información por terceros (otros compañeros de trabajo) ni se sientan presionados ni comprometidos por estar dentro de las instalaciones de la municipalidad. Asimismo, las encuestas serán anónimas, con el fin de salvaguardar las identidades de las personas encuestadas, las cuáles serán devueltas al siguiente día de habérselas entregado.

Una vez recolectados los datos, se elaboró una base de datos para ambas variables, con la finalidad de organizar y clasificar estos para su análisis. Se realizó un análisis de fiabilidad de los instrumentos. Para ello, se utilizó el software del SPSS versión 21, se usaron las tablas de frecuencias: tablas de contingencia, frecuencias absolutas y acumuladas, frecuencias porcentuales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 8. *Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	21 a 30 años	26	27,1	27,1
	31 a 40 años	24	25,0	52,1
	41 a 50 años	23	24,0	76,0
	51 a 60 años	13	13,5	89,6
	61 a 70 años	10	10,4	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

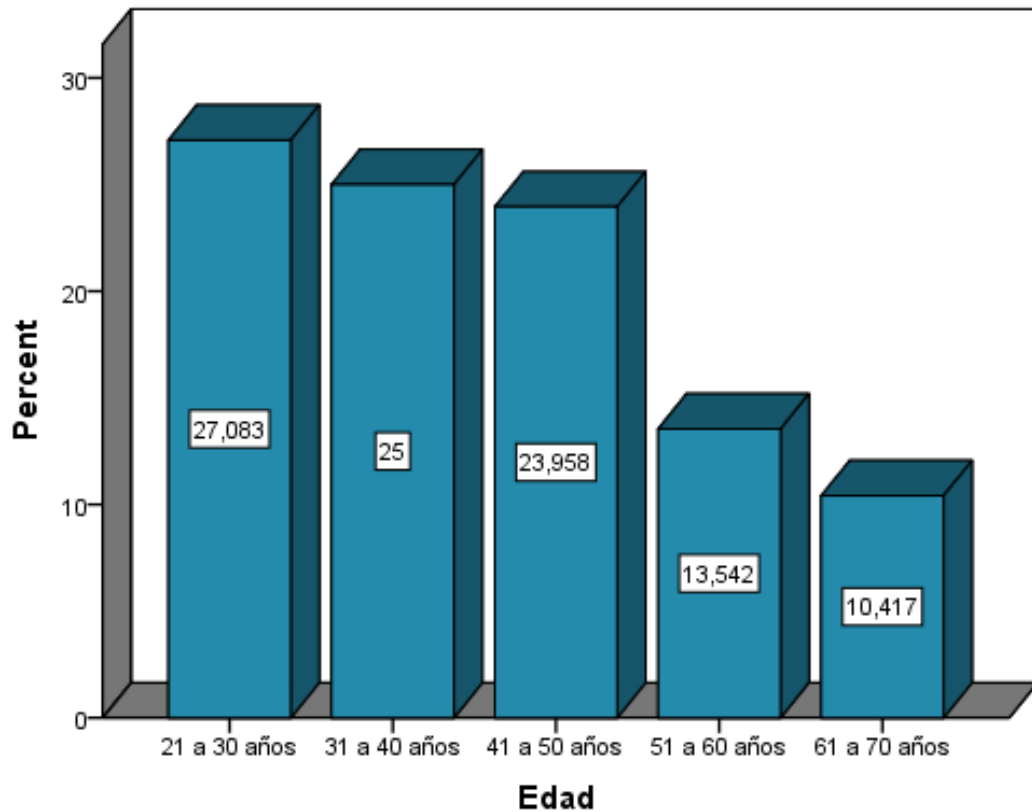


Figura 1. Distribución de frecuencia según la edad

En la Tabla 8 , podemos observar que en cuanto al rango de edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016), del total de 96 trabajadores, 26 trabajadores (27,1%) corresponden al rango de 21 a 30 años; 24 trabajadores (25%) están en el rango de 31 a 40 años; 23 trabajadores (24%) pertenece al rango de 41 a 50 años; otros 13 trabajadores (13,5%) se encuentran en el rango de 51 a 60 años; y 10 trabajadores (10,4%) están en el rango de 61 a 70 años.

Tabla 9. *Tiempo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 10 años	85	88,5	88,5
	11 a 20 años	4	4,2	92,7
	21 a 30 años	4	4,2	96,9
	31 a 40 años	1	1,0	97,9
	41 a 50 años	2	2,1	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

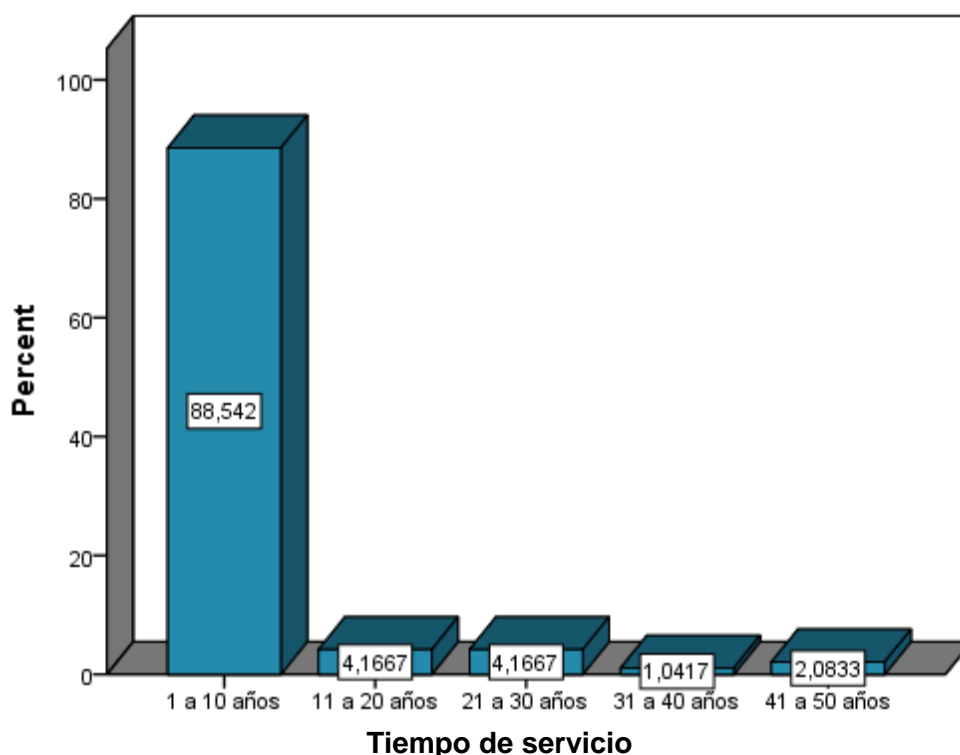


Figura 2. Distribución de frecuencia según el tiempo de servicio.

En la Tabla 9 se observa que en cuanto al rango del tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016), del total de 96 trabajadores, 85 trabajadores (88,5%) pertenecen al rango de 1 a 10 años; 4 trabajadores (4,2%) se encuentran en el rango de 11 a 20 años; otros 4 trabajadores (4,2%) están en el rango de 21 a 30 años; 2 trabajadores (2,1%) pertenecen al rango de 41 a 50 años; mientras 1 trabajador (1%) está en el rango de 31 a 40 años de servicio.

Tabla 10. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	36	37,5	37,5
	Femenino	60	62,5	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

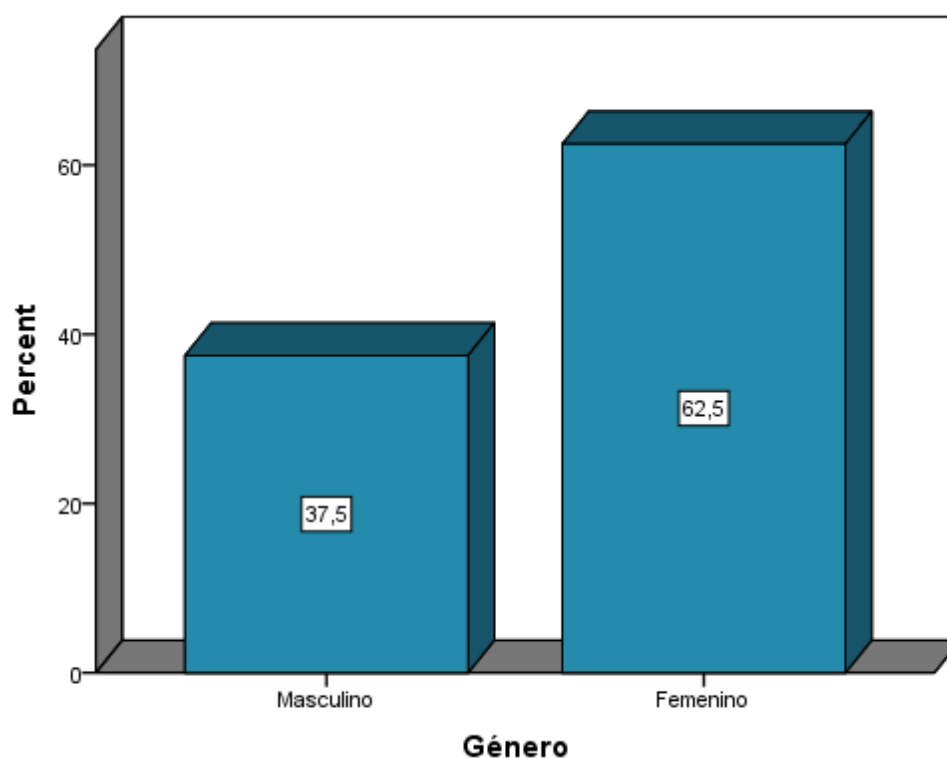


Figura 3. Distribución de frecuencia según el género.

En la Tabla 10, se puede apreciar que en cuanto al género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016), del total de 96 trabajadores, 60 trabajadores (62,5%) son del género femenino; y otros 36 trabajadores (37,5%) son del género masculino.

Tabla 11. *Distribución de frecuencia según la variable estrés laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	38	39,6	39,6
	Nivel medio	52	54,2	93,8
	Nivel alto	6	6,3	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

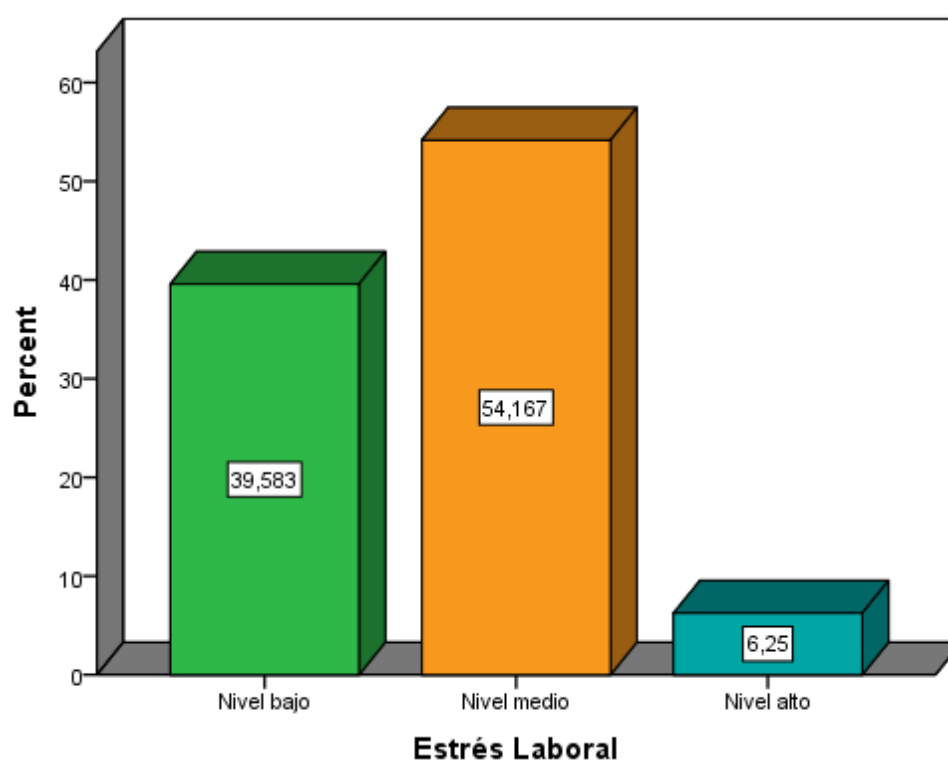


Figura 4. Distribución de frecuencia según la variable estrés laboral.

En la Tabla 11, se observa que la distribución de frecuencia de la variable estrés laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Marcona, Ica (2016), del total de 96 trabajadores, 52 trabajadores (54,2%) corresponden al nivel medio; otros 38 trabajadores (39,6%) se encuentran en el nivel bajo; y 6 trabajadores (6,3%) se ubica en el nivel alto.

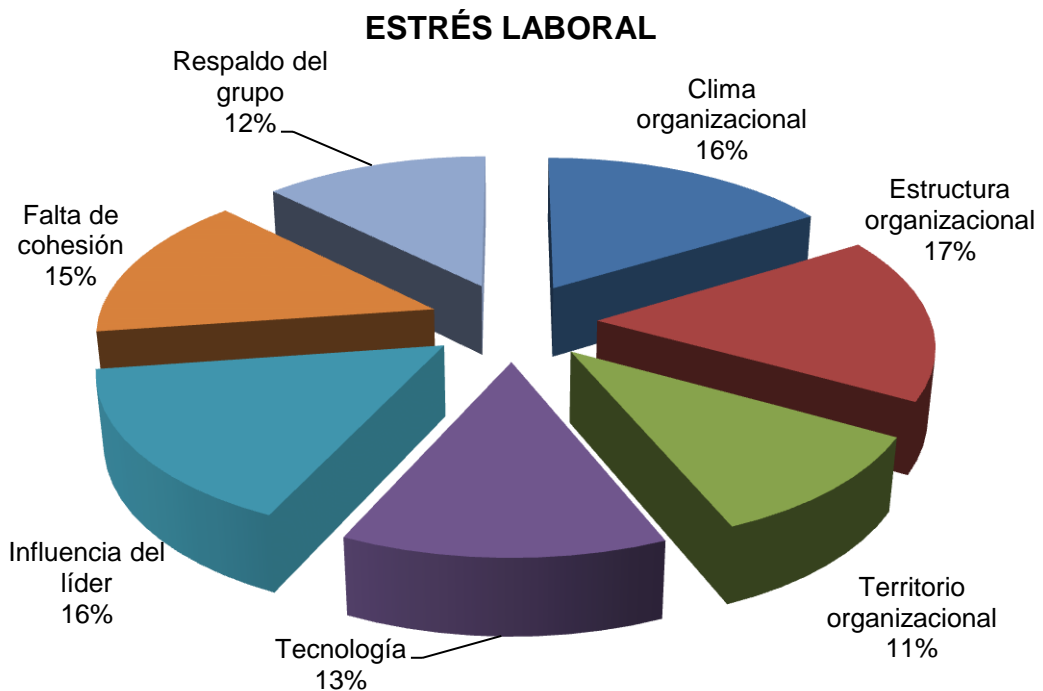


Figura 5. Distribución porcentual del nivel de estrés por dimensión.

Como se aprecia en la figura 5, las dimensiones estructura organizacional (17%), seguida por clima organizacional (16%) e influencia del líder (16%) demuestran ser los mayores estresores laborales para la muestra de colaboradores de la Municipalidad Distrital Marcona. Esto permite inferir que responde a las relaciones establecidas al interior de la organización, creando tensión por el tipo de contratación que se tiene con la institución y a la relación existente con el líder de la organización, el cual en las organizaciones públicas suele ser directa y, por tanto, muy significativa para afrontar la incertidumbre para mantenerse en el puesto.

Tabla 12. *Distribución de frecuencia según la variable desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	1,0	1,0
	Nivel medio	16	16,7	17,7
	Nivel alto	79	82,3	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

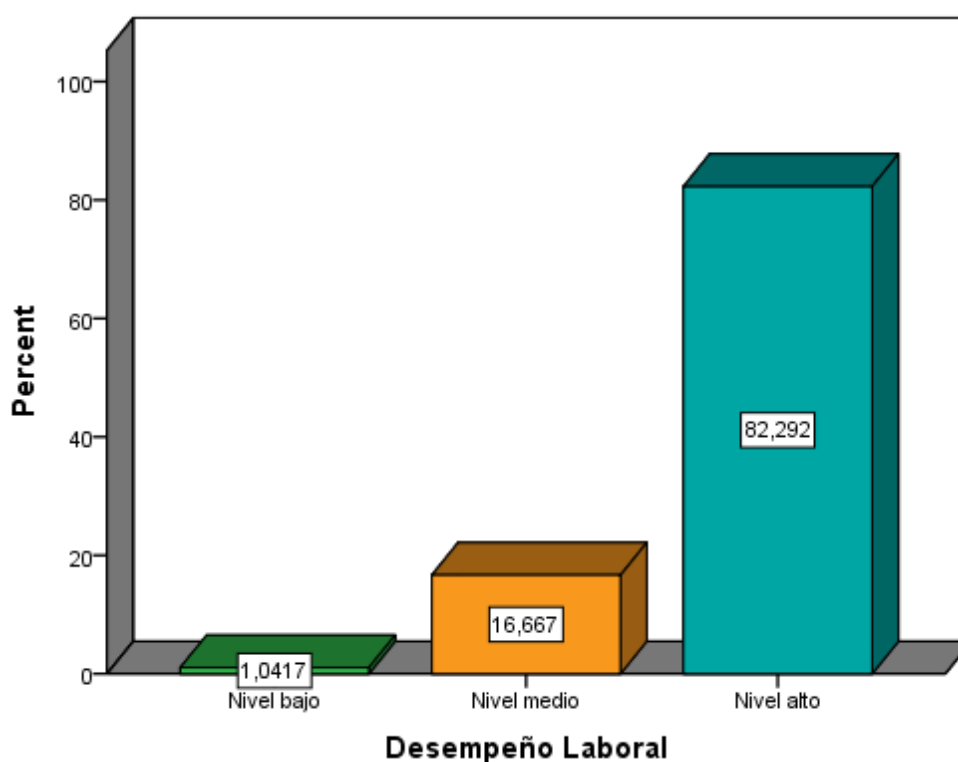


Figura 6. Distribución de frecuencia según la variable desempeño laboral.

En la Tabla 12, se observa que la distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016), del total de 96 trabajadores, 79 trabajadores (82,3%) corresponden al nivel alto; otros 16 trabajadores (16,7%) se encuentran en el nivel medio; y 1 trabajador (1%) se aprecia en el nivel bajo.

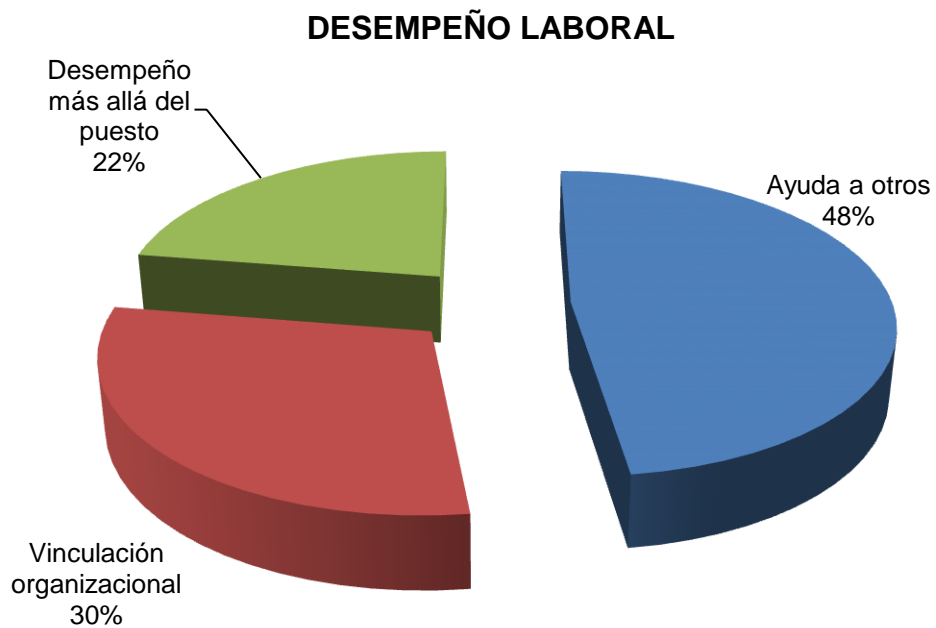


Figura 7. Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral por dimensión.

Como se aprecia en la figura 7, la dimensión ayuda a otros (48%) es el mayor frente a las dimensiones vinculación organizacional (30%) y el desempeño más allá del puesto (22%) en la muestra de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Marcona. De esta manera, se puede deducir que el desempeño laboral se expresa mayoritariamente en términos de cooperación, cortesía y motivación, que son esenciales para el servicio que se presta.

Tabla 13. *Correlación del estrés con el desempeño laboral.*

			Estrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	E.	Coeficiente de correlación	1,000	-,113
		Sig. (bilateral)	.	,275
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,113	1,000
		Sig. (bilateral)	,275	.
		N	96	96

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

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,113 por lo que se determina que no existe una correlación significativa del estrés con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados que indican el nivel de significancia (sig = 0.275) que es mayor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 14. *Correlación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral.*

			Clima organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	C.O.	Coeficiente de correlación	1,000	-,064
		Sig. (bilateral)	.	,532
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,064	1,000
		Sig. (bilateral)	,532	.
		N	96	96

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

En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,064 por lo que se determina que no existe una correlación significativa del clima organizacional con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican el nivel de significancia (sig = 0.532) es mayor que el p valor 0.05, entonces se

rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 15. *Correlación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral.*

			Estructura organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	E.O.	Coeficiente de correlación	1,000	-,129
		Sig. (bilateral)	.	,209
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,129	1,000
		Sig. (bilateral)	,209	.
		N	96	96

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

En la tabla 15 el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,129 por lo que se determina que no existe una correlación significativa de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.209$) es mayor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 16. *Correlación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral.*

			Territorio organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	T.O.	Coeficiente de correlación	1,000	-,198
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,198	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	96	96

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

En la tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,198 por lo que se determina que existe una correlación significativa de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia (sig = 0.053) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 17. *Correlación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral.*

			Tecnología	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	T.	Coeficiente de correlación	1,000	-,162**
		Sig. (bilateral)	.	,114
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,162**	1,000
		Sig. (bilateral)	,114	.
		N	96	96

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

En la tabla 17, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,162 por lo que se determina que no existe una correlación significativa de la dimensión tecnología con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el

nivel de significancia (sig = 0.114) es mayor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 18. *Correlación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral.*

			Influencia del líder	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	I.L.	Coeficiente de correlación	1,000	,023
		Sig. (bilateral)	.	,827
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	,023	1,000
		Sig. (bilateral)	,827	.
		N	96	96

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

En la tabla 8, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,023 por lo que se determina que no existe una correlación significativa de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia (sig = 0.827) es mayor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 19. *Correlación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral.*

			Falta de cohesión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	F.C.	Coeficiente de correlación	1,000	-,158
		Sig. (bilateral)	.	,125
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,158	1,000
		Sig. (bilateral)	,125	.
		N	96	96

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

En la tabla 19, se observa el coeficiente de correlación de Spearman es igual a - 0,158 por lo que se determina que no existe una correlación significativa de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia (sig = 0.125) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa.

Tabla 20. *Correlación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral.*

			Respaldo del grupo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	R.G.	Coeficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)	.	,677
		N	96	96
D.L.	D.L.	Coeficiente de correlación	-,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,677	.
		N	96	96

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

En la tabla 20 se observa un coeficiente de correlación de Spearman es igual a -0,043 por lo que se determina que no existe una correlación significativa de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral; y

de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.677$) es menor que el p valor 0.05 , entonces se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) que señala que la relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de trabajadores una tendencia a que un mayor nivel de la dimensión respaldo del grupo se incremente el nivel de desempeño laboral.

4.2 Discusión de los resultados

Pese al intenso trabajo académico realizado en torno al estrés, no existen muchos estudios que relacionen ambas variables, por lo que fue de interés del investigador relacionarlas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016. En ese sentido, sobre la relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de $-0,113$ y el nivel de significancia $0,275$ ($p > 0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. De esta manera, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, por lo que se puede inferir que a pesar del nivel de estrés que se presenta, éste no se vincula al desempeño que caracteriza a los trabajadores de la municipalidad. Ello se confirma con estudios como el de Chiang, Gómez y Sigoña (2013) en el estudio *“Factores psicosociales, stress y su*

relación con el desempeño: comparación entre centros de salud” que halló que no se daba relación entre el estrés y el desempeño laboral debido a una elevada capacidad de decisión para afrontar el estrés, siendo tomado como un desafío antes que una razón para abandonar la labor, pese a lo exigente de la labor.

En lo que refiere a la relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de -0,064 y el nivel de significancia 0,532 ($p > 0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión clima organizacional y el desempeño laboral. De esta manera, en la muestra en estudio no existe una relación significativa estadísticamente, debido a que los atributos estresores que corresponden al clima organizacional no repercuten en el desempeño laboral. Aunque era de esperar lo contrario, fuese el clima organizacional favorable o no para una mayor tensión, el desempeño sería el mismo. Este hallazgo entra en contraste con lo encontrado por Sánchez (2013) en el estudio *“Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”* que sí encontró un 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$. A diferencia de ello, el presente estudio encuentra estrés en los trabajadores en nivel bajo 40% y en conjunto medio y alto 60%.

En cuanto a la relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman

el valor de -0,129 y el nivel de significancia 0,209 ($p>0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión estructura organizacional y el desempeño laboral. De esta forma, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, entendiéndose que las prácticas de los trabajadores en el entorno reproducen con facilidad la estructura existente. Las posiciones en la jerarquía son claras y no generan tensión.

Respecto de la relación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de -0,198 y el nivel de significancia 0,053 ($p>0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión territorio organizacional y el desempeño laboral. De esta manera, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, tal como confirma García (2013) en el estudio *“Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud-Ica, 2010”* al observar que los ingresos económicos, área de servicio, estabilidad laboral y número de horas laboradas diarios no están correlacionadas significativamente al estrés ($p>0,05$). Esto puede deberse, sin duda, a que frente a situaciones de tensión, existe estabilidad para unos y para otros se acepta la inestabilidad o que están de paso por la organización municipal. La aceptación de la situación propia juega entonces una forma de asumir la tensión que les es favorable a su salud.

Considerando a la relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de -0,162 y el nivel de significancia 0,114 ($p>0,05$) por lo que se determinó que no

existe una correlación significativa entre la dimensión tecnología y el desempeño laboral. De este modo, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, permitiendo inferir que los recursos que optimizan la labor, disponibles o no, repercutan en el nivel de estrés que se tiene. Por el contrario, como sostiene Sanchez (2011) en la tesis *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”*, manejar el estrés dependería más de un estado de bienestar psicológico.

Sobre la relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de 0,023 y el nivel de significancia 0,827 ($p > 0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión influencia del líder y el desempeño laboral. De esta manera, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, encontrándose confirmación en el estudio de Perales, Chue, Padilla, Barahona (2011) en el estudio *“Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú”* que presentó altos niveles de estrés en una organización también pública, en este caso para los líderes, constantemente acosados por los favores y las represalias que son riesgos propias de sus funciones. En cambio, en los trabajadores municipales, su mayor respaldo es el líder de la organización, a quien procuran agradar, evitando las tensiones del presente y del futuro durante el tiempo en el que ejecutarán su cargo.

En lo referente a la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman

el valor de -0,158 y el nivel de significancia 0,125 ($p>0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión falta de cohesión y el desempeño laboral. De esta manera, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, por lo que se observa que la temporalidad del puesto influye en cómo se asumen las tensiones y las exigencias sobre los puestos que se ejercen. A este respecto, Calsina (2012) en la tesis "*Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – Puno - 2011*" en cuya población de estudio se presenta un nivel de estrés laboral moderado, coincide con lo encontrado por el investigador en el presente estudio.

En lo concerniente a la relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman el valor de -0,043 y el nivel de significancia 0.677 ($p>0,05$) por lo que se determinó que no existe una correlación significativa entre la dimensión respaldo del grupo y el desempeño laboral. De este modo, en la muestra en estudio no existe una relación significativa, lo que puede explicarse en la falta de cohesión existente entre los grupos de la organización. En ese sentido, se confirma con los hallazgos de Oramas (2013) en la tesis "*Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*", pues los docentes en su tarea cotidiana no reciben cooperación de los padres ni del líder de la organización, por lo que asume una relativa despersonalización y una mellada realización personal.

Conclusiones

- La relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,113$ y el nivel de significancia es $0,275$ ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,064$ y el nivel de significancia es $0,532$ ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,129$ y el nivel de significancia es $0,209$ ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,198$ y el nivel de significancia es $0,053$ ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a $-0,162$ y

el nivel de significancia es 0,114 ($p > 0,05$).

- La relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,023 y el nivel de significancia es 0,827 ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a - 0,158 y el nivel de significancia es 0,125 ($p > 0,05$).
- La relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, no es significativa. El coeficiente de correlación de Spearman es igual a - 0,043 y el nivel de significancia es 0.677 ($p > 0,05$).

Recomendaciones

- A pesar de hallarse asociación entre estrés y desempeño laboral, se recomienda que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés en el contexto del entorno laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, pues es aceptada su repercusión en la salud física. Lo que se busca es evitar las situaciones de estrés prolongado.
- Considerar que si bien no hay relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, por tratarse de una organización pública, debe cuidarse de la relación existente a nivel interno y externo, pues el valor de la organización se da por su respuesta en la atención al público. Por lo tanto, un clima de confianza es propicio para una organización municipal.
- Sobre la estructura organizacional con el desempeño laboral, se recomienda realizar estudios en esta línea, pues la estructura y la posición que se tiene en ella, así como la adaptación a la misma, puede ser atenuante del estrés.
- En cuanto al territorio organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, debe tomarse en cuenta las estrategias posibles de afrontamiento. Es un tema de interés, pues también es muy probable que el estrés se manifieste más en el

entorno familiar que en el laboral.

- Referente al uso de la tecnología con el desempeño laboral, no evidente en su relación, se sugieren estudios experimentales, dado que la organización sujeto de estudio, no cuenta con tecnología renovada sino obsoleta, lo que también puede ser atenuante del estrés, debido a que demuestran los estudios que a mayor tecnología, mayor estrés, por la incesante demanda de atención.
- La influencia del líder y su repercusión en el desempeño laboral también es de interés para futuros estudios, por lo que se recomienda estudiar la influencia del líder en la libertad que otorga a sus trabajadores para tomar decisiones en su labor.
- En lo referente a la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral, se propone replicar estudios similares en organizaciones públicas, pues la relación entre las áreas para consecución de los fines organizacionales puede afectar el desempeño de la institución, pero no es generador de estrés debido a la barrera que representa para el desempeño del trabajador.
- La relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral se resalta en diversos estudios, sin embargo no se observa este aspecto en la relación entre colaboradores en la municipalidad de Marcona, por lo que se sugiere investigar sobre este aspecto.

Referencias

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Ediciones pirámide. Madrid.
- American Psychological Association (2014, 11 de febrero). Encuesta de la Asociación Americana de Psicología demuestra que el estrés en los adolescentes es similar al de los adultos. Recuperado el 17 de julio de 2016 desde <http://www.apa.org/news/press/releases/2014/02/estres-adolescentes.aspx>
- Appley, M. H.; Trumbull, R. (1986). Development of the stress concept. *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological and Social Perspectives*. New York: Plenum Press, 3-18.
- Bedoya, F. N.; Matos, L. J.; Zelaya, E. C. (2014). Niveles de estrés académico, manifestaciones psicósomáticas y estrategias de afrontamiento en alumnos de la Facultad de Medicina de una universidad privada de Lima en el año 2012. *Rev Neuropsiquiatr* 77 (4), 262-270. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n4/a09v77n4.pdf>
- Calsina, Y. R. (2012). *Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – Puno – 2011*. Tesis de Licenciatura. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Cirera, Y.; Aparecida, E.; Rueda, V., Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Revista Invenio*, 15 (29), 67-80. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Rosario, Argentina.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.

- Chiang, M.; Gómez, N.; Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores* (Maracay), 21(2), 111-128.
- Cooper, C.; Cooper R.; Eaker, L. (1988). *Living with stress*. Londres: Penguin Books.
- Cox, T. (1981). *Stress*. London: Mcmillan.
- Diario Verdad del Pueblo (2016, 27 de mayo). ODECMA ICA organizó taller “Sobre estrés laboral y trato al público”. Recuperado el 17 de julio de 2016 desde <http://www.verdaddelpueblo.com/2016/05/odecma-ica-organizo-taller-sobre-estres.html>
- El Comercio (2009, 16 de diciembre). El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. Recuperado el 17 de julio de 2016 desde <http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- Eysenck, H. J.; Eysenck, S. B. G. (1975). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire*. San Diego: Educational and Industrial Testing Service.
- França, A.C.L; Rodrigues L. A. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- García, A. (2013). Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud, Ica, 2010. *Rev. Enferm. Vanguard*. 1(2), 55-63. Recuperado de: <http://www.unica.edu.pe/enfermeria/archivos/revista-enfermeria-alavanguardia-volumen2.pdf>
- Hall, R. (2005). *Organizaciones Estructuras Procesos y Resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, L. (2010). *Metodología de la*

investigación. México: McGraw Hill.

Hodgetts, R. M.; Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2013). Estadísticas Municipales 2013. Recuperado el 6 de julio de 2016 desde https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1186/Libro.pdf

Lazarus, R. S. (1999). From Psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.

Lazarus, R. S.; Folkman, S. *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer, 1984.

Oramas, A. (2013) *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Salud. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública e Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.

McGrath (1976). Stress and behavior in Organization. *Handbook of industrial and organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1351-1396.

Martínez, B. (2001). *Análisis del clima laboral*. México.

Matteson, M. T.; Ivancevich, J. M. (1987). Controlling Work Stress. *Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Ministerio de Salud (s.f.). Habilidades para la promoción de la salud mental y prevención del estrés. Módulos de capacitación. Lima: Dirección General de Salud de las personas. Programa de Salud Mental Honorio Delgado e Hideyo Noguchi.

- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés laboral. Recuperado el 21 de mayo de 2016 desde http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Peiró, J. M.; Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Eudema S.A.
- Perales, A.; Chue, H.; Padilla, A.; Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Perú Medicina Experimental Salud Pública*, 28(4), 581-588.
- Power, T. G.; Slater, M. A. (1987). Multidimensional assessment of parenting in single-parent families. En J. P. Vincent (Ed.). *Advances in family intervention, assessment and theory*, 4, 197-228. Greenwich, CT: JAI Press.
- Radioprogramas del Perú (2015, 30 de enero). El 58% de los peruanos sufre de estrés. Recuperado el 17 de julio de 2016 desde <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Robbins, S. (1988). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education S.A.
- Rodríguez, R.; De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, Suplemento 1, 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sánchez, D. (2013). Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *Revista Académica Perú Salud* 20(1), 62-66. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Tesis de

- Licenciatura. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de Emociones*. México: Thompson learning S.A.
- Tompkins, J. (1994). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Trujillo, M. (2014). La evaluación del desempeño. Recuperado de: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/393/LA%20EVALUACION%20DEL%20DESEMPENO.pdf?sequence=1>
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Wu, Y. C. (2011). Job Stress and Job Performance Among Employees in the Taiwanese Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 39 (1), 21-31.

Anexos

1. Instrumentos.

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

FINALIDAD: El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión de operaciones bancarias y atención al cliente.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor, marque "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

Edad: 18-20 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							

6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	Coopero con mis compañeros de trabajo ofreciéndoles sugerencias.							
2	Procuro dar conocimientos o destrezas a mis compañeros de trabajo.							
3	Realizo directamente lo que mis compañeros de trabajo tienen que hacer cuando para ayudarles a comprender su labor.							
4	Apoyo emocionalmente a mis compañeros de trabajo para solucionar sus problemas personales.							
5	Informo a mis compañeros de labores cosas que pueden ser de su interés o que deberían saber.							
6	Poniendo los intereses del grupo de trabajo, alcanzo cuanto es necesario en saberes y destrezas.							
7	Muestro cortesía y atención a lo que mis compañeros de labores me comunican.							
8	Muestro confianza en las capacidades de mis compañeros de labores.							
9	Ayudo a mis compañeros a superar las dificultades.							
10	Me siento fiel representante de la empresa.							
11	Defiendo a mi organización expresando satisfacción y lealtad hacia ella.							
12	Estoy comprometido con la misión y los objetivos de la empresa.							
13	Asumo los roles y procedimientos que la empresa me señala para realizar mi labor.							
14	Propongo sugerencias para favorecer el logro de los objetivos empresariales.							
15	Trabajo más de lo que se me pide, no me importan las dificultades.							
16	Tomo la iniciativa de hacer todo lo que se tenga que hacer para alcanzar los logros esperados por la empresa.							
17	Busco mi propio desarrollo a través de la adquisición de mayor conocimiento y destreza para desempeñar mejor mi labor.							
18	Invierto tiempo y recursos en mejorar mi desempeño.							

2. Matriz de consistencia

“NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCONA, ICA, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?	Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.	La relación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.	Variable independiente: Estrés laboral	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Estructura organizacional • Gestión de recursos humanos • Nuevas Tecnologías • Estilo de dirección y liderazgo • Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo • Mejoras de condiciones ambiente de trabajo 	Diseño de Investigación: Diseño no experimental. Tipo de Investigación: Básica, de nivel correlacional.
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS				INTRUMENTOS
¿Cuál es la relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?	Determinar la relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.	La relación de la dimensión clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.	Variable dependiente: Desempeño laboral	Ayuda a otros Vinculación organizacional Desempeño más allá del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación • Cortesía • Motivación • Representación • Lealtad • Compromiso • Persistencia • Iniciativa • Auto-desarrollo 	Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Cuestionario sobre desempeño laboral. Muestra: 96 trabajadores.
¿Cuál es la relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?	Determinar la relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.	La relación de la dimensión estructura organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.				
¿Cuál es la relación de la dimensión territorio organizacional con el	Determinar la relación de la dimensión territorio organizacional con el	La relación de la dimensión territorio organizacional con el desempeño laboral en				

<p>desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016?</p>	<p>desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016.</p>	<p>los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.</p> <p>La relación de la dimensión tecnología con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.</p> <p>La relación de la dimensión influencia del líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.</p> <p>La relación de la dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.</p> <p>La relación de la dimensión respaldo del grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica, 2016, es significativa.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

3. Resultados de la encuesta

NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCONA, ICA, (2016)

Estrés Laboral

Ítem 1: La gente no comprende la misión y metas de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,4	10,4
Raras veces	14	14,6	25,0
Ocasionalmente	14	14,6	39,6
Algunas veces	33	34,4	74,0
Frecuentemente	7	7,3	81,3
Generalmente	13	13,5	94,8
Siempre	5	5,2	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 2: La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	20,8	20,8
Raras veces	26	27,1	47,9
Ocasionalmente	13	13,5	61,5
Algunas veces	18	18,8	80,2
Frecuentemente	9	9,4	89,6
Generalmente	4	4,2	93,8
Siempre	6	6,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 3: No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	25	26,0	26,0
Raras veces	5	26,0	52,1
Ocasionalmente	7	7,3	59,4
Algunas veces	13	13,5	72,9
Frecuentemente	4	4,2	77,1
Generalmente	14	14,6	91,7
Siempre	8	8,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 4: El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	13,5	13,5
Raras veces	13	13,5	27,1
Ocasionalmente	13	13,5	40,6
Algunas veces	25	26,0	66,7
Frecuentemente	9	9,4	76,0
Generalmente	10	10,4	86,5
Siempre	13	13,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 5: Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	22,9	22,9
Raras veces	21	21,9	44,8
Ocasionalmente	9	9,4	54,2
Algunas veces	14	14,6	68,8
Frecuentemente	6	6,3	75,0
Generalmente	9	9,4	84,0
Siempre	15	15,6	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 6: Mi supervisor no me respeta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	38	39,6	39,6
Raras veces	18	18,8	58,3
Ocasionalmente	4	4,2	62,5
Algunas veces	11	11,5	74,0
Frecuentemente	0	0,0	0,0
Generalmente	6	6,3	80,2
Siempre	19	19,8	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 7: No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	25,0	25,0
Raras veces	25	26,0	51,0
Ocasionalmente	10	10,4	61,5
Algunas veces	19	19,8	81,3
Frecuentemente	8	8,3	89,6
Generalmente	8	8,3	97,9
Siempre	2	2,1	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 8: Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	16	16,7	16,7
Raras veces	22	22,9	39,6
Ocasionalmente	14	14,6	54,2
Algunas veces	18	18,8	72,9
Frecuentemente	7	7,3	80,2
Generalmente	6	6,3	86,5
Siempre	13	13,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 9: Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	18,8	18,8
Raras veces	14	14,6	33,3
Ocasionalmente	18	18,8	52,1
Algunas veces	12	12,5	64,6
Frecuentemente	13	13,5	78,1
Generalmente	9	9,4	87,5
Siempre	12	12,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 10: La estrategia de la organización no es bien comprendida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,2	5,2
Raras veces	23	24,0	29,2
Ocasionalmente	18	18,8	47,9
Algunas veces	32	33,3	81,3
Frecuentemente	6	6,3	87,5
Generalmente	8	8,3	95,8
Siempre	4	4,2	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 11: Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	27	28,1	28,1
Raras veces	20	20,8	49,0
Ocasionalmente	10	10,4	59,4
Algunas veces	15	15,6	75,0
Frecuentemente	5	5,2	80,2
Generalmente	12	12,5	92,7
Siempre	7	7,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 12: Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	22,9	22,9
Raras veces	29	30,2	53,1
Ocasionalmente	12	12,5	65,6
Algunas veces	16	16,7	82,3
Frecuentemente	3	3,1	85,4
Generalmente	10	10,4	95,8
Siempre	4	4,2	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 13: Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	25,0	25,0
Raras veces	17	17,7	42,7
Ocasionalmente	8	8,3	51,0
Algunas veces	16	16,7	67,7
Frecuentemente	6	6,3	74,0
Generalmente	12	12,5	86,5
Siempre	13	13,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 14: No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	14,6	14,6
Raras veces	25	26,0	40,6
Ocasionalmente	13	13,5	54,2
Algunas veces	19	19,8	74,0
Frecuentemente	9	9,4	83,3
Generalmente	7	7,3	90,6
Siempre	9	9,4	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 15: No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	23	24,0	24,0
Raras veces	22	22,9	46,9
Ocasionalmente	12	12,5	59,4
Algunas veces	13	13,5	72,9
Frecuentemente	5	5,2	78,1
Generalmente	13	13,5	91,7
Siempre	8	8,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 16: La estructura formal tiene demasiado papeleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8,3	8,3
	Raras veces	12	12,5	20,8
	Ocasionalmente	14	14,6	35,4
	Algunas veces	9	9,4	44,8
	Frecuentemente	14	14,6	59,4
	Generalmente	14	14,6	74,0
	Siempre	25	26,0	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 17: Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	29,2	29,2
	Raras veces	28	29,2	58,3
	Ocasionalmente	5	5,2	63,5
	Algunas veces	13	13,5	77,1
	Frecuentemente	3	3,1	80,2
	Generalmente	8	8,3	88,5
	Siempre	11	11,5	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 18: Mi equipo se encuentra desorganizado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	26,0	26,0
	Raras veces	36	37,5	63,5
	Ocasionalmente	6	6,3	69,8
	Algunas veces	17	17,7	87,5
	Frecuentemente	1	1,0	88,5
	Generalmente	7	7,3	95,8
	Siempre	4	4,2	100,0
	Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 19: Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	22,9	22,9
Raras veces	14	14,6	37,5
Ocasionalmente	11	11,5	49,0
Algunas veces	18	18,8	67,7
Frecuentemente	5	5,2	72,9
Generalmente	9	9,4	82,3
Siempre	17	17,7	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 20: La organización carece de dirección y objetivo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	28	29,2	29,2
Raras veces	22	22,9	52,1
Ocasionalmente	10	10,4	62,5
Algunas veces	11	11,5	74,0
Frecuentemente	8	8,3	82,3
Generalmente	7	7,3	89,6
Siempre	10	10,4	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 21: Mi equipo me presiona demasiado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	26	27,1	27,1
Raras veces	21	21,9	49,0
Ocasionalmente	14	14,6	63,5
Algunas veces	17	17,7	81,3
Frecuentemente	5	5,2	86,5
Generalmente	7	7,3	93,8
Siempre	6	6,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 22: Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	44	45,8	45,8
Raras veces	22	22,9	68,8
Ocasionalmente	9	9,4	78,1
Algunas veces	7	7,3	85,4
Frecuentemente	6	6,3	91,7
Generalmente	1	1,0	92,7
Siempre	7	7,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 23: Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	25,0	25,0
Raras veces	18	18,8	43,8
Ocasionalmente	15	15,6	59,4
Algunas veces	16	16,7	76,0
Frecuentemente	6	6,3	82,3
Generalmente	6	6,3	88,5
Siempre	11	11,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 24: La cadena de mando no se respeta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	19,8	19,8
Raras veces	28	29,2	49,2
Ocasionalmente	11	11,5	60,4
Algunas veces	11	11,5	71,9
Frecuentemente	7	7,3	79,2
Generalmente	4	4,2	83,3
Siempre	16	16,7	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 25: No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	20,8	20,8
Raras veces	18	18,8	39,6
Ocasionalmente	8	8,3	47,9
Algunas veces	18	18,8	66,7
Frecuentemente	7	7,3	74,0
Generalmente	14	14,6	88,5
Siempre	11	11,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Desempeño Laboral

Ítem 1: Coopero con mis compañeros de trabajo ofreciéndoles sugerencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	2	2,1	4,2
Ocasionalmente	2	2,1	6,3
Algunas veces	14	14,6	20,8
Frecuentemente	18	18,8	39,6
Generalmente	16	16,7	56,3
Siempre	42	43,8	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 2: Procuero dar conocimientos o destrezas a mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	4,2	4,2
Raras veces	8	8,3	12,5
Ocasionalmente	6	6,3	18,8
Algunas veces	20	20,8	39,6
Frecuentemente	16	16,7	56,3
Generalmente	19	19,8	76,0
Siempre	23	24,0	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 3: Realizo directamente lo que mis compañeros de trabajo tienen que hacer cuando para ayudarles a comprender su labor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,2	5,2
Raras veces	6	6,3	11,5
Ocasionalmente	7	7,3	18,8
Algunas veces	24	25,0	43,8
Frecuentemente	14	14,6	58,3
Generalmente	17	17,7	76,0
Siempre	23	24,0	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 4: Apoyo emocionalmente a mis compañeros de trabajo para solucionar sus problemas personales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,2	5,2
Raras veces	3	3,1	8,3
Ocasionalmente	8	8,3	16,7
Algunas veces	21	21,9	38,5
Frecuentemente	11	11,5	50,0
Generalmente	16	16,7	66,7
Siempre	32	33,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 5: Informo a mis compañeros de labores cosas que pueden ser de su interés o que deberían saber.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	4,2	4,2
Raras veces	1	1,0	5,2
Ocasionalmente	6	6,3	11,5
Algunas veces	16	16,7	28,1
Frecuentemente	21	21,9	50,0
Generalmente	18	18,8	68,8
Siempre	30	31,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 6: Poniendo los intereses del grupo de trabajo, alcanzo cuanto es necesario en saberes y destrezas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	1	1,0	3,1
Ocasionalmente	8	8,3	11,5
Algunas veces	18	18,8	30,2
Frecuentemente	30	31,3	61,5
Generalmente	22	22,9	84,4
Siempre	15	15,6	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 7: Muestro cortesía y atención a lo que mis compañeros de labores me comunican.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	3,1	3,1
Raras veces	1	1,0	4,2
Ocasionalmente	1	1,0	5,2
Algunas veces	4	4,2	9,4
Frecuentemente	10	10,4	19,8
Generalmente	24	25,0	44,8
Siempre	53	55,2	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 8: Muestro confianza en las capacidades de mis compañeros de labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	2	2,1	4,2
Ocasionalmente	5	5,2	9,4
Algunas veces	5	5,2	14,6
Frecuentemente	11	11,5	26,0
Generalmente	36	37,5	63,5
Siempre	35	36,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 9: Ayudo a mis compañeros a superar las dificultades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	3,1	3,1
Raras veces	2	2,1	5,2
Ocasionalmente	0	0,0	0,0
Algunas veces	15	15,6	20,8
Frecuentemente	20	20,8	41,7
Generalmente	26	27,1	68,8
Siempre	30	31,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 10: Me siento fiel representante de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	2	2,1	4,2
Ocasionalmente	6	6,3	10,4
Algunas veces	4	4,2	14,6
Frecuentemente	10	10,4	25,0
Generalmente	17	17,7	42,7
Siempre	55	57,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 11: Defiendo a mi organización expresando satisfacción y lealtad hacia ella.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,0	1,0
Raras veces	1	1,0	2,1
Ocasionalmente	4	4,2	6,3
Algunas veces	9	9,4	15,6
Frecuentemente	13	13,5	29,2
Generalmente	16	16,7	45,8
Siempre	52	54,2	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 12: Estoy comprometido con la misión y los objetivos de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	0	0,0	0,0
Ocasionalmente	1	1,0	3,1
Algunas veces	3	3,1	6,3
Frecuentemente	11	11,5	17,7
Generalmente	22	22,9	40,6
Siempre	57	59,4	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 13: Asumo los roles y procedimientos que la empresa me señala para realizar mi labor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	3,1	3,1
Raras veces	1	1,0	4,2
Ocasionalmente	1	1,0	5,2
Algunas veces	2	2,1	7,3
Frecuentemente	10	10,4	17,7
Generalmente	20	20,8	38,5
Siempre	59	61,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 14: Propongo sugerencias para favorecer el logro de los objetivos empresariales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,0	1,0
Raras veces	4	4,2	5,2
Ocasionalmente	6	6,3	11,5
Algunas veces	16	16,7	28,1
Frecuentemente	18	18,8	46,9
Generalmente	25	26,0	72,9
Siempre	26	27,1	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 15: Trabajo más de lo que se me pide, no me importan las dificultades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,2	5,2
Raras veces	5	5,2	10,4
Ocasionalmente	4	4,2	14,6
Algunas veces	12	12,5	27,1
Frecuentemente	14	14,6	41,7
Generalmente	16	16,7	58,3
Siempre	40	41,7	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 16: Tomo la iniciativa de hacer todo lo que se tenga que hacer para alcanzar los logros esperados por la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	0	0,0	0,0
Ocasionalmente	3	3,1	5,2
Algunas veces	11	11,5	16,7
Frecuentemente	14	14,6	31,3
Generalmente	34	35,4	66,7
Siempre	32	33,3	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 17: Busco mi propio desarrollo a través de la adquisición de mayor conocimiento y destreza para desempeñar mejor mi labor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	2	2,1	4,2
Ocasionalmente	2	2,1	6,3
Algunas veces	10	10,4	16,7
Frecuentemente	15	15,6	32,3
Generalmente	28	29,2	61,5
Siempre	37	38,5	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).

Ítem 18: Invierto tiempo y recursos en mejorar mi desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,1	2,1
Raras veces	4	4,2	6,3
Ocasionalmente	0	0,0	0,0
Algunas veces	11	11,5	17,7
Frecuentemente	13	13,5	31,3
Generalmente	25	26,0	57,3
Siempre	41	42,7	100,0
Total	96	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcona, Ica (2016).