

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

TESIS

**FACTORES ESTRESORES Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA
BASE AÉREA DE SANTA CLARA, DISTRITO DE SAN JUAN
BAUTISTA. 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

AUTORAS : Bach. Psic. IRENE SALDAÑA, OFELIA ELVINA

Bach. Psic. MONCADA MANGUINURI, ANTONIA DE JESÚS

ASESOR : Psic.. JUAN ALFONSO MÉNDEZ DEL ÁGUILA. Mgr.

REGIÓN LORETO – PERÚ

2022

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

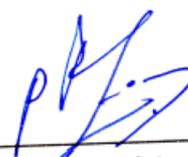
La Tesis titulada:

"FACTORES ESTRESORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA BASE AÉREA DE SANTA CLARA, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA. 2021"

De los alumnos: **IRENE SALDAÑA OFELIA ELVINA Y MONCADA MANGUINURI ANTONIA DE JESÚS**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **13% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 09 de Agosto del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

DEDICATORIA

*El presente trabajo investigativo lo dedicamos A nuestros padres,
con mucho agradecimiento por ser esa fortaleza y darnos la
motivación constante para estudiar la carrera de Psicología, que es
parte de nuestro desarrollo personal y profesional., lo cual está llena
de aprendizajes y experiencias.*

Bach. Psic. Ofelia Elvina Irene Saldaña.

Bach. Psic. Antonia De Jesús Moncada Manguinuri.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecemos a nuestros docentes del Programa Académico de Psicología de la Universidad Científica del Perú, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Maestro Psic. Juan Méndez Del Águila tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y al personal por su valioso aporte para nuestra investigación.

Bach. Psic. Ofelia Elvina Irene Saldaña.

Bach. Psic. Antonia De Jesús Moncada Manguinuri.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 834-2021-UCP-FCS, del 08 de Setiembre del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

↓ Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo	Presidente
↓ Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción	Miembro
↓ Psic. José Alberto Díaz Guerrero	Miembro

Como Asesor: **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:20 p.m. horas, del día viernes 26 de agosto del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: "**FACTORES ESTRESORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA BASE AÉREA DE SANTA CLARA, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA. 2021**".

Presentado por las sustentantes: **OFELIA ELVINA IRENE SALDAÑA**
ANTONIA DE JESÚS MONCADA MANGUINURI

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

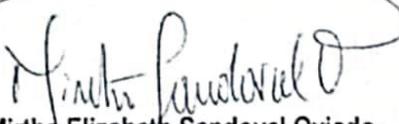
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

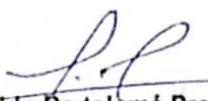
.....ABSUELTAS CORRECTAMENTE.....

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA: DIECIOCHO (18)

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Presidente

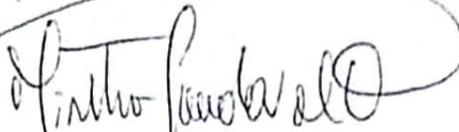

Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro


Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: "FACTORES ESTRESORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA BASE AÉREA DE SANTA CLARA, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, 2021".



Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Presidente



Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Acta de Sustentación	v
Hoja de Aprobación	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
1.1. Antecedentes del estudio.	13
1.2. Bases Teóricas.	19
1.3. Definición de Términos Básicos	31
CAPITULO II. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.1. Descripción del Problema	33
2.2. Formulación del Problema	36
2.2.1. Problema General	36
2.2.2. Problema Especifico	36
2.3. Objetivos	37
2.3.1. Objetivo General	37
2.3.2. Objetivo Especifico	37
2.4. Justificación de la Investigación	38
2.5. Hipótesis.	39
2.6. Variables.	41
2.6.1. Identificación de las variables	41
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables	41
2.6.3. Operacionalización de las variables.	43

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla N° 01	Distribución de la muestra según género	55
Tabla N° 02	Distribución de la muestra según grupo etario	56
Tabla N° 03	Estadísticos descriptivos de la muestra	56
Tabla N° 04	Estadísticos Asimetrías y Curtosis	59
Tabla N° 05	Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra	60
Tabla N° 06	Estadística Básica	61
Tabla N° 07	Correlación entre el factor Relación con los Jefes y Desempeño Laboral	61
Tabla N° 08	Estadística Básica	62
Tabla N° 09	Correlación entre el factor Preparación Inadecuada y desempeño Laboral	63
Tabla N° 10	Estadística Básica	64
Tabla N° 11	Correlación entre el factor Carencia de Sostén y desempeño Laboral	64
Tabla N° 12	Estadística Básica	65
Tabla N° 13	Correlación entre el factor Conflictos Con otros Trabajadores y desempeño Laboral	66
Tabla N° 14	Estadística Básica	67
Tabla N° 15	Correlación entre el factor Sobrecarga de Trabajo y desempeño Laboral	67
Tabla N° 16	Estadística Básica	68
Tabla N° 17	Correlación entre el factor Incertidumbre Respecto al Tratamiento y desempeño Laboral	69
Tabla N° 18	Estadística Básica	70
Tabla N° 19	Correlación entre el factor Vulnerabilidad y desempeño Laboral	70
Tabla N° 20	Estadística Básica	71
Tabla N° 21	Correlación entre el factor Satisfacción y el desempeño Laboral	72
Tabla N° 22	Estadística Básica	73
Tabla N° 23	Correlación entre el factor Autoestima y el desempeño Laboral	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura N° 01	Asociación entre Relación con los Jefes y Desempeño Laboral	62
Figura N° 02	Asociación entre Preparación Inadecuada y Desempeño Laboral	63
Figura N° 03	Asociación entre Carencia de Sostén y Desempeño Laboral	65
Figura N° 04	Asociación entre los Conflictos Con otros Trabajadores y Desempeño Laboral	66
Figura N° 05	Asociación entre la Sobrecarga de Trabajo y Desempeño Laboral	68
Figura N° 06	Asociación entre la Incertidumbre Respecto al Tratamiento y Desempeño Laboral	71
Figura N° 07	Asociación entre la Vulnerabilidad y el Desempeño Laboral	71
Figura N° 08	Asociación entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral	72
Figura N° 09	Asociación entre la Autoestima y el Desempeño Laboral	74

RESUMEN

Se llevó a cabo un estudio con el fin de establecer si determinados factores estresores se relacionan con el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se trató de un estudio de tipo descriptivo, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. La muestra estuvo conformada por 120 militares acantonados en la mencionada base aérea, el tipo de muestreo aplicado fue un muestreo no probabilístico de tipo “criterial u opinático”. Los instrumentos que se aplicaron en la investigación fueron dos cuestionarios: a) Escala de Factores Estresores elaborada por Mithely-Troht y Andersen; para valorar los estresores laborales factores causales de estrés y b) Escala de Desempeño Laboral elaborada por Medina Cevalco (2017). Ambos instrumentos contaban con validez y confiabilidad para nuestro medio. La investigación encontró relaciones tanto positivas como negativas entre los factores estresores y el desempeño laboral. De esta manera se encontró una relación positiva y significativa entre la “Relación con los jefes” y el desempeño laboral lo que significó que al incrementarse la relación con los jefes se incrementaba correlativamente el desempeño laboral. También se encontró una relación positiva entre el factor “Satisfacción” y el desempeño laboral, así como entre el factor “Autoestima” y el desempeño laboral. En cuanto a las relaciones negativas entre los factores estresores y el desempeño laboral se encontró que los factores “Preparación Inadecuada”, “Carencia de sostén”, “Conflicto con otros trabajadores”, “Sobrecarga Laboral”, “Incertidumbre respecto al tratamiento” y el factor “Vulnerabilidad” tenían una relación negativa con el desempeño laboral. Es decir, a medida que estos factores se incrementaban disminuía correlativamente el desempeño laboral. Se formularon las conclusiones y recomendaciones del caso.

Palabras claves: Estrés laboral, Desempeño Laboral y Factores Estresores.

ABSTRACT

A study was carried out in order to establish whether certain stress factors are related to job performance in military personnel from the Santa Clara Air Base, District of San Juan Bautista. 2021. It was a descriptive study, correlational level, with a quantitative and cross-sectional approach. The statistical program SPSS version 24 was extracted. The sample consisted of 120 soldiers stationed at the aforementioned air base, the type of optician applied was a non-probabilistic optician of the "criterial or opinion" type. The instruments that were applied in the investigation were two questionnaires: a) Scale of Stress Factors elaborated by Mithely-Troht and Andersen; to assess work stressors, causal factors of stress and b) Work Performance Scale prepared by Medina Cevalco (2017). Both instruments have validity and reliability for our environment. The research found both positive and negative relationships between stressors and job performance. In this way, a positive and significant relationship was found between the "Relationship with bosses" and job performance, which meant that by increasing the relationship with bosses, job performance increased correlatively. A positive relationship was also found between the "Satisfaction" factor and job performance, as well as between the "Self-esteem" factor and job performance. Regarding the negative relationships between stress factors and job performance, it was found that the factors "Inadequate Preparation", "Lack of support", "Conflict with other workers", "Work overload", "Uncertainty regarding treatment" and the factor "Vulnerability" have a negative relationship with job performance. That is, as these factors increased, job performance decreased correlatively. The conclusions and recommendations of the case were formulated.

Keywords: Work stress, Work Performance and Stress Factors.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Onofre Pérez, Liseth Marianela. Quito, (2021). En sus estudios sobre Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Ecuador. El estudio realizado en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas, tuvo como finalidad determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas. Específicamente se trata de una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, que se desarrolló con información previa de las personas en estudio y finalizó con la explicación de los resultados. Desde un enfoque cuantitativo se aplicó el “Cuestionario de Estrés laboral” desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y validado en Latinoamérica por Samuel Medina Aguilar en el año 2007. Para obtener información del desempeño laboral, se utilizó información previa del “Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público”, aplicada en el mes de enero del 2019., cuyo análisis estadístico se fundamentó en el programa SPSS. Finalmente esta investigación se apoyó en estudios preliminares realizados en el Hospital de Especialidades FF. AA Nro. 1, en el periodo 2015-2016, donde se consideró la incidencia de los episodios de shock en la salida de los ex-servidores y ex-trabajadores de la institución, concluyéndose lo siguiente: “Los resultados del estudio explicitaron que la experimentación de estrés es un paso previo a la elección de salida y que los bajos niveles de compromiso del personal médico con la organización, se transforman en comportamientos de búsqueda de trabajo en el presente o en el futuro cercano”

Bautista Escobar, Adriana Lizet, (2019). En su investigación se suscribe en la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N) ámbito militar, ubicada en

la ciudad de Cochabamba y dedicados a la producción de embarcaciones, realizan diversas actividades laborales, actividades sociales y de apoyo interinstitucional, en el área técnica, las relaciones profesionales se desarrollan en un ambiente vertical, jerárquico no deliberante. Esos aspectos conceptuales se vincularán al estrés laboral y estrategias de afrontamiento en la Unidad Operativa, considerando las características del personal, en este caso solo el personal militar y no así el personal civil. La investigación tiene como Objetivo Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval. En el marco metodológico, estudio cuantitativo, el trabajo procede por un lado a relevar y procesar la información para obtener resultados que se expresen de manera proporcional, es decir, resultados interpretados de manera numérica. Para el desarrollo del trabajo de investigación, se consideran aspectos porcentuales para la valoración de las estrategias de afrontamiento y su relación con el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval. El tipo de investigación es descriptivo correlacional y diseño No experimental. El investigador concluye, El nivel de correlación entre las variables de afrontamiento y nivel de estrés en el personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval, es positiva significativa, con 0.79, en la escala de valoración de Pearson. Por lo tanto, podemos afirmar que hay una relación significativa positiva entre ambas variables. Comprobándose así la hipótesis. Se puede deducir que el resultado obtenido se debe a que nuestra investigación se desarrolló en la unidad militar donde existe diferentes factores como ser los grados, la antigüedad, las sanciones, los frecuentes cambios de destino, las comisiones aleatorias, etc. A diferencia de un establecimiento civil normal donde las normas no son tan rígidas.

Escobar (2018), en su investigación: “Síndrome de Burnout y estilos de liderazgo en soldados regulares del Batallón de Infantería Nro. 14 CT Antonio Ricaurte (BIRIC) del corregimiento”, A lo largo del tiempo las fuerzas militares colombianas han sido consideradas como culturas organizacionales con ambientes laborales complicados debido a su estructura jerárquica, labores y funciones, en las cuales sus trabajadores se

enfrentan a situaciones de un alto nivel de estrés, desencadenando agotamiento y malestar emocional que pueden afectar el desempeño y el bienestar general, En la actualidad, existen pocos estudios sobre el síndrome de burnout y su relación con los estilos de liderazgo percibidos por el personal militar en el ejercicio de su profesión. Por lo anterior, el presente estudio pretende identificar la relación entre dichas variables en soldados regulares del Batallón de Infantería No. 14 CT Antonio Ricaurte (BIRIC) de la ciudad de Aguachica, Cesar. Para ello se realizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional y corte transversal en una muestra intencional de 121 soldados con edades comprendidas entre 18 y 25 años y un tiempo promedio de prestación del servicio. Concluyó que con relación al Burnout los resultados muestran puntuaciones bajas en las dimensiones de desgaste emocional y eficacia profesional y puntuaciones altas en la dimensión cinismo, se hallaron correlaciones negativas entre cinismo, eficacia profesional y liderazgo transformacional, no obstante, dichas correlaciones no son estadísticamente significativas.

Antecedentes nacionales

Chirinos Vereau, J. (2021). La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de técnicos y suboficiales que laboran en el Agrupamiento Aéreo de Tarapoto de la FAP, La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral del personal de Técnicos y Suboficiales que laboran en el Agrupamiento Aéreo de Tarapoto (AGRAT) de la Fuerza Aérea del Perú, año 2020. La metodología estuvo bajo el enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal. La población muestral fue de 30 efectivos, empleándose como instrumentos para la recolección de datos a la encuesta, elaborándose dos instrumentos, los cuales fueron validados bajo el juicio de expertos e identificados como confiables mediante el Alpha de Cronbach. El procesamiento de datos se realizó con el software Minitab y Excel, haciendo el análisis descriptivo e inferencial. Los resultados arrojaron que existe una relación directa y significativamente entre la motivación y el desempeño

laboral del personal de Técnicos y Suboficiales que laboran en el Agrupamiento Aéreo de Tarapoto de la Fuerza Aérea del Perú, año 2020.

Núñez C., L; (2018). Relación entre niveles de satisfacción de la capacitación y desempeño laboral del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”. La presente investigación determinó la relación entre los niveles de satisfacción en la capacitación y el desempeño laboral del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”, 2016. La metodología utilizada, fue un diseño no experimental y transeccional, con método Hipotético – Deductivo, siendo una investigación descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal. Asimismo, se trabajó con un muestreo no probabilístico, por conveniencia e intencional de 47 encuestadas del personal civil femenino, divididas en tres grupos ocupacionales: salud, administrativas y docentes, usando como técnica de investigación la encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario anónimo. Dicha información ha sido procesada con la estadística descriptiva: gráficos de barras y tablas, del programa estadístico SPSS. De los resultados del cuestionario se realizó la validación de la hipótesis teniendo en consideración las dos variables de estudio, en donde se concluye que: se rechaza la H_0 , vemos que el valor del Coeficiente de Correlación paramétrico R de Pearson es un valor positivo, en concreto 0,952 ptos., con la aplicación del estadístico de prueba $T 0.048 > T_{\infty}/2$, $K 1.00$ resulta mayor el t calculado que el t de tabla con 0.05 grados de libertad. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna que señala que “A mayor satisfacción con la capacitación mejor desempeño laboral del personal civil femenino”.

Machuca Agostinelly (2018) estudió la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa. La autora en su resumen ejecutivo señala: El objetivo fue, determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018. Su diseño fue correlacional y transversal, con una muestra de 100 trabajadores, técnica

encuesta y como instrumento un cuestionario. En el desempeño laboral se observó un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores utilizan la participación y contribución para la mejora de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos y en cuanto al estrés se observó que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al Nivel alto. Se concluyó que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, por lo que es aceptada la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234, siendo esta una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor p de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Gutiérrez Cuaresma (2017) investigó los estresores personales e institucionales que influyen en el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval de Lima. En su resumen señala: El estudio tuvo como objetivo determinar los factores que predisponen al estrés laboral en las enfermeras del Centro Médico Naval. El diseño metodológico fue el no experimental de corte transversal; la investigación fue de tipo correlacional, y el nivel de investigación fue el básico. Como técnica para recolección de datos se aplicó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario diseñado por la autora, el cual fue validado mediante la prueba de juicio de expertos que permitió mejorar la calidad, cantidad y contenido de los ítems a presentar. La validez interna se demostró con la prueba nominal cuyo resultado fue significativo. La confiabilidad se estableció mediante la prueba de consistencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Como se utilizó una escala categórica se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que los factores que desencadenan el estrés laboral, están medianamente presentes en las enfermeras del área

de cirugía.

Medina Cevalco (2017) investigó el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote. La mencionada autora indica que la investigación tuvo como objetivo caracterizar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial del Santa. Se tomó un diseño no experimental. La población fue de 211 empleados administrativos y la muestra fue 66 empleados. Como instrumento para medir el desempeño laboral se utilizó una ficha de observación la cual fue sometida a estudios de validez, confiabilidad y baremación. Los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva utilizando el programa SPSS - Stastiscal Package For de Social Sciencie versión 22. Se determinó los baremos para tres niveles, bajo (11-25), mediano (26-40) y Alto (41-54). Los resultados reportaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa tenía un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral. Se concluyó que existía un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomendó que el personal nombrado se capacite de inmediato para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los usuarios con la debida eficacia y eficiencia.

Antecedente local

El presente estudio de investigación luego de haber revisado e indagado artículos, literaturas especializadas, temas idénticos o similares al estudio o tesis anteriores realizadas en nuestra localidad, no se describe información alguna. Arias, F. (2016). Obsolescencia de la literatura científica / Obsolescencia de las referencias citadas: un mito académico persistente en la investigación universitaria venezolana: (artículo de la Universidad de Costa Rica).

1.2. Bases Teóricas.

1.2.1. Factores Estresores

Es todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente. Scomazzon, Dalbosco & Ruschel (1998), p.68, describe que "Una persona puede enfrentar los estresores activando modos conductuales o patrones de comportamiento para mantener su estado adaptativo de manera óptima"

Slipak & Hernández, (2007), Los estresores intraorganizacionales son los que se plantean dentro del ámbito de la empresa, los agrupamos para facilitar el estudio y la investigación, en cuatro tipos:

- a) Estresores del ambiente físico
- b) Estresores de nivel individual
- c) Estresores de nivel grupal
- d) Estresores organizacionales.

A) Estresores del ambiente físico:

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado
- Alta o baja temperatura.

B) Estresores de nivel individual:

Se consideran tales a:

Sobrecarga de trabajo: Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

Conflicto de roles: El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias.

Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica.

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

C) Estresores de nivel grupal:

Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intragrupal
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

D) Estresores organizacionales:

Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de

estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etcétera.

Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

Fechas topes no racionales: No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.

Fundamento del estrés

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Hans Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo a cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.
- Como estímulo capaz de provocar una reacción de estrés.
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente estresor (internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe de dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por la alta activación fisiológica. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a la demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante.

El fisiólogo Hans Selye en 1930, define la palabra estrés como “una reacción del organismo a las demandas del entorno”. El estrés y los factores estresores han estado siempre presentes en la percepción de los trabajadores debido a las múltiples situaciones que deben afrontar.

El concepto de estrés ha sido muy discutido para el campo psicológico según Selye Ardon, (2008) y fue descrito como: la respuesta del individuo cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc. Ante situaciones críticas. Inicialmente, el estrés fue estudiado como un estímulo o

condición habitualmente amenazante que genera un proceso de adaptativo en el individuo.

Esta situación puede ser desencadenada por acontecimientos graves, muerte, despido, catástrofes, etc. algunos contratiempos laborales, relaciones sociales, etc. o estímulos permanentes de baja intensidad, pero duraderos los ruidos, hacinamiento, falta o exceso de iluminación. En resumen, el estrés es una sensación de tensión física o emocional que puede derivar de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrada, furiosa o nerviosa. El estrés es, pues, la reacción del organismo ante un desafío o demanda.

Para Sells Barrezueta, (2013) estrés es una sensación que surge a consecuencia de una falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación percibida como muy importantes o muy grave. Por su parte, Troht y Andersen (1997) definen al estrés laboral como la molestia e incomodidad generada por cualquier estímulo interno o externo que es percibido como amenaza o peligro. Es decir, el estrés es un estado de tensión física y emocional que surge como una respuesta del organismo ante un estímulo percibido, como positivo o negativo. Se trata de un estado de alerta o defensa que, en pequeñas dosis, sirve para que el organismo reaccione y se adapte a la situación percibida como amenazante y riesgosa.

Los especialistas consideran que un nivel de estrés normal se considera sano e incluso recomendable ya que ayuda a mantener el nivel de alerta en las personas para que, de este modo, puedan responder oportunamente ante los estímulos percibidos como riesgosos. El problema, sin embargo, aparece cuando se presenta un exceso de estrés o no se puede controlar adecuadamente.

En esta situación aparecen síntomas de desgaste, como irritabilidad y ansiedad, o trastornos psicossomáticos. Con relación a éstos últimos puede precisarse que un trastorno psicossomático es una alteración fisiológica originada por causas emocionales, generalmente por el estrés.

Algunos de estos trastornos provocados por el estrés son dolores de cabeza, insomnio, tensión muscular, problemas digestivos y cardíacos, mareos. En este

sentido, hay que señalar que el estrés puede causar diversos y distintos síntomas, tanto psicológicos como físicos.

Entre los más frecuentes se cuentan:

- Problemas de memoria.
- Trastornos diarreicos.
- Dolores de cabeza.
- Cambios frecuentes e imprevistos de conducta.
- Irritabilidad.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Problemas cardiovasculares.
- Insomnios prolongados.
- Envejecimiento prematuro.
- Fatigas prolongadas.

Por su origen, pueden señalarse diferentes tipos de estrés, entre los que destacamos el estrés laboral.

1.2.2. El estrés laboral

El estrés afecta negativamente el desempeño laboral. Influye negativamente en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto del equipo de trabajo.

Para Stavroula, (1999), el estrés laboral, es la reacción del personal de una empresa frente a situaciones que no pueden afrontar debidamente porque los requerimientos, exigencias, mandatos de la nueva situación sobrepasan sus conocimientos y capacidades con los que cuentan. Es decir, cuando una nueva circunstancia laboral exige desempeños que sus competencias no pueden afrontar, surge el estrés laboral como consecuencia de esta incapacidad de respuesta.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud OMS, (2014), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.

Asimismo, La OMS (2016) precisa que, de forma específica, algunos estudios sobre los factores del estrés, han encontrado que las altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión.

Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias, como señala la Organización Mundial de la Salud OMS – (2017). Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral. Aún más, la prolongación del estrés laboral puede generar trastornos en la salud mental del empleado, como el "burnout" o desgaste emocional, afectando el desempeño laboral o causando actitudes poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, e incluso en casos extremos acciones fatales, motivadas además por un contexto adverso interno y externo.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2016) ha encontrado una relación significativa entre el incremento del estrés laboral y otros trastornos mentales vinculados con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos. En este sentido, la Globalización y la Sociedad de la Información, con sus inevitables consecuencias laborales: exceso de información,

intensificación del trabajo, las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' por la tecnología de los teléfonos móviles, así como el miedo de perder el trabajo, generan muy elevados niveles de estrés laboral.

En general, tanto la OIT como la OMS concuerdan en señalar que la principal causa del estrés laboral radica en una mala organización y distribución en el trabajo como: características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional.

1.2.3. El desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación, es por ello que para Chiavenato (2005) refiere que el desempeño laboral es la manera precisa en que un empleado ejecuta de manera justa y honesta su labor de acuerdo a su puesto de trabajo y las funciones a desempeñar, de esta forma sus actuaciones van orientadas a un resultado de éxito.

En el ámbito de las empresas, la noción de desempeño o rendimiento refiere al resultado que se obtiene por cada unidad que realiza una actividad, ya sea un departamento, una oficina o un único individuo. El concepto de desempeño se encuentra vinculado al de efectividad o de eficiencia. La efectividad mide la capacidad de alcanzar un efecto deseado. La eficiencia, por su parte, hace referencia a la capacidad de alcanzar dicho efecto con la menor cantidad de recursos posibles. En el caso del desempeño laboral es evidente que se refiere al caso del trabajo humano. Ghiselli (2006) señala que el trabajo humano puede definirse como el ejercicio de procesos psicológicos y mentales en la realización de alguna actividad productiva. Gilmer (2004) complementa la definición de Ghiselli al considerar que el trabajo es el uso de los procesos fisiológicos y mentales en orden a un objetivo. El objetivo perseguido puede ser intrínseco, extrínseco, o ambas cosas a un tiempo. El objetivo puede consistir en tomar una decisión empresarial, en participar en una conferencia, en vender una póliza de seguro, en levantar un muro de piedra, etc.

Con una finalidad puramente descriptiva podemos clasificar el trabajo humano como trabajo corporal y trabajo mental, haciendo hincapié en que el trabajo humano, cualquiera sea su modalidad, requiere la intervención -en mayor o menor grado- del sistema fisiológico del cuerpo y que todo trabajo puede ser diferenciado según el grado hasta el cual interviene en él un proceso mental más elevado. El trabajo mental podemos referirlo a aquellos tipos de actividades en los cuales el recordar, pensar, juzgar, etc. son los elementos preponderantes. El trabajo corporal podemos referirlo en las cuales la rapidez, la coordinación, y la intensidad de las reacciones musculares constituyen la primera ocupación del sujeto.

En el campo del desempeño laboral hay que indicar que las modernas corrientes de administración distinguen entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional. La eficiencia, en términos generales, es la relación entre la producción y la energía consumida en la misma. Por ejemplo, si dos trabajadores consumen la misma cantidad de energía en un trabajo, pero el primero produce la mitad que el segundo, se dice que el primero es menos eficiente. Por su parte, la productividad es considerada como el rendimiento, en calidad y cantidad, producido por un trabajador en determinada unidad de tiempo. Salazar Larraín (2009) plantea la siguiente definición de desempeño laboral: “es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre”. Finalmente, Schein (2005) conceptualiza la efectividad organizacional como el progreso, medido en términos de rapidez, costo y simplicidad, para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

Modernamente se considera que la variable “productividad” es un tipo de efectividad organizacional. Por lo tanto, el desempeño de la gente en las organizaciones puede considerarse como el reflejo del logro de importantes objetivos de la organización y la predicción de la productividad del trabajador así como de los factores que en ella intervienen contribuyen de manera decisiva a la comprensión del comportamiento humano. Los factores que inciden en la alta productividad del trabajador ha sido abordada por Georgopoulos (2004) quien señala al respecto: ¿qué es lo que determina la alta productividad? Al tratar de

dar respuesta a este problema, los estudios previos han explotado la relación que existe entre varios factores y la productividad, empleando varios enfoques que incluyen la moral, la motivación, la satisfacción en el trabajo, los sistemas de supervisión, la cohesión del grupo.

Factores del desempeño laboral

Las diferentes investigaciones han establecido claramente que el desempeño laboral es el resultado de la intervención de un vasto número de factores, tanto Individuales; el trabajador, como Situacionales naturaleza de la tarea, la empresa; tanto Subjetivos clima laboral, motivaciones, etc. como Objetivos condiciones materiales, salarios, etc.; tanto Racionales, como Irracionales.

Entre los principales factores individuales pueden considerarse:

1. Factores físicos del trabajador: coordinación motora, destreza, fuerza, resistencia, limitaciones físicas.
2. Factores de entrenamiento: Instrucción, capacitación, experiencia laboral, adiestramiento, etc.
3. Factores psicológicos: Agudeza sensorial, nivel intelectual, capacidad de aprendizaje, aptitudes, habilidades, personalidad, motivación, satisfacción laboral, moral, etc.

Entre los principales factores situacionales pueden considerarse:

1. Factores relacionados con la naturaleza de la tarea: Mayor o menor complejidad, grado de dificultad, entrenamiento, fatiga, tedio, descanso, iluminación, ventilación, ruidos.
2. Factores relacionados con la empresa: Tipo de supervisión, incentivos, remuneración, promociones, sueldos, etc.

En la actualidad, los especialistas centran su atención en tres aspectos, que consideran, son los más importantes para el Rendimiento laboral. Blum (2008) señala: “el interés actual sobre el desempeño humano se centra alrededor de varios campos temáticos. Estos campos son: habilidades perceptuales y

motoras, conducta de procesamiento de la información, conducta de atención o vigilancia, competencias laborales”. El campo de las habilidades motoras va desde el estudio de la conducta en tareas simples de manipulación y destreza hasta tipos complejos de habilidad y coordinación. El campo de la conducta de procesamiento de la información hace referencia a la capacidad para asimilar y utilizar la información que recibe. La conducta de vigilancia hace referencia a la habilidad del trabajador para mantener la atención y concentración, es decir, para mantener una actitud de vigilia ante eventos de diferente tipo. Las competencias laborales aluden a los conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo. Las competencias profesionales pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes.

El procedimiento para evaluar el desempeño laboral del personal generalmente se le llama “evaluación del desempeño” aunque también es costumbre denominarla “calificación del desempeño”, “evaluación de méritos”, “calificación de la eficiencia”. Tiffin (2004) define la evaluación del rendimiento como: “la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión”.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Vargas y Flores (2019) plantean que las dimensiones se describen con sus respectivas consistencias internas:

- Responsabilidad/calidad: Describe la capacidad de poder cumplir en tiempo y forma con las funciones y actividades acordadas para desempeñar el trabajo a la perfección.
- Actitud de servicio, productividad: Implica mostrar disposición para servir en las actividades diarias de manera amable, atenta y con rapidez, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

- Comunicación: Es transmitir información de manera que la otra persona la entienda con el mensaje correcto, así como también entender adecuadamente la información que recibe de vuelta.
- Trabajo en equipo /iniciativa: Involucra participar activamente para lograr los objetivos y metas del equipo de trabajo.
- Protección al medio ambiente: Se refiere a proteger los recursos naturales o sus derivados al realizar las tareas del trabajo, reduciendo, reutilizando y reciclando dichos recursos.

En consecuencia, Cabezas (2016) expresa que el desempeño laboral se traduce al total de trabajadores eficaces que permiten el cumplimiento de metas organizacionales, y que cumplen las normas básicas de las siguientes tres dimensiones: Personal: Desarrollo de la persona dentro de su actividad laboral. Familiar: Relaciones de la persona con sus ascendientes, descendientes. Organizacional: Forma de comportamiento dentro de sus actividades laborales.

Las dimensiones del desempeño laboral contribuyen a mejorar la relación entre los jefes y sus subordinados, con la existencia de varias estrategias que se basan en perfeccionar el cumplimiento de las tareas bajo diferentes perspectivas con la única finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera desempeñarse de la mejor forma posible.

Relación de los factores estresores y el desempeño laboral

Concuerdan Celis (2017) y Loza (2019) en que el estrés o los factores estresores se ha convertido en una preocupación creciente de afecciones en la salud, seguridad y bienestar laboral. La relación entre estrés y desempeño laboral se basa en la creencia de que el desempeño depende de los resultados, y se condiciona al nivel de influencia que este logre alcanzar en los trabajadores. En este sentido, Celis (2017) manifiesta que, si los niveles son leves, el estrés puede generar mayor competitividad, pero si son excesivos, se reduce el desempeño laboral. Es necesario reconocer, que el estrés positivo no es considerado importante y pasa por desapercibido en los entornos laborales, pues este solo logra llamar la

atención cuando excede los niveles y se convierte en una enfermedad. Es así que para Iparraguirre y Yupanqui (2017) el estrés laboral debe ser considerado una enfermedad ocupacional, ya que afecta la salud de los empleados y por lo tanto su desempeño, disminuyendo a su vez los niveles de productividad de las empresas.

Además, según Fontes citado por Celis, (2017) el estrés relacionado con el trabajo tiene costos económicos debido al pago de salarios por enfermedad, cuidado de la salud, demandas laborales y finalmente pérdida de productividad. Por lo tanto, la aplicación de medidas preventivas para la afección de estrés laboral es un costo aceptable en comparación a los generados por los efectos de estrés crónico. Existe una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral ya que un empleado que está con los niveles de estrés altos le afecta directamente a la salud del mismo y como consecuencia existirá un rendimiento deficiente del empleado, lo que a largo plazo generará procesos incompetentes en la institución reflejados en la baja productividad de los mismos.

1.3. Definición de Términos Básicos

- **Clima organizacional.** Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista de los trabajadores sobre los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.
- **Desempeño Laboral.** Es la cantidad y calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales. El desempeño incide directamente en los resultados rendimiento del personal y de la organización.
- **Factor de riesgo psicosocial.** Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interactuar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

- **Falta de realización personal.** Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del burnout.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo.** Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.
- **Satisfacción laboral.** Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.
- **Sobrecarga laboral.** Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- **Estrés psicológico.** Es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de Problema

En la actualidad en las organizaciones y empresas se considera que los factores estresores laborales es un factor de alto riesgo que afecta negativamente el desempeño laboral de un gran número de colaboradores.

La Asociación Americana de Psicología (2015) indagó el nivel de estrés en trabajadores americanos quienes calificaron en 4,9 puntos (escala de 10), el 65% señaló como fuente principal a la situación laboral y el 23% reportó un mal estado de salud a causa del estrés laboral. A nivel de Latinoamérica (2017), el país con mayor nivel de estrés laboral fue Venezuela (63%), luego Ecuador (54%) y Perú con un 29%. En Perú (2019), el 70% de sus trabajadores sufren estrés laboral. No obstante, México es catalogado como líder en altos niveles de estrés laboral y que afecta al 75% de sus trabajadores con un estado de agotamiento mental a causa de una exigencia en el rendimiento laboral excesivo según indica la OMS (2019).

Actualmente, se ha documentado una proporción importante de personal de salud que padece estrés (71,5%), depresión, (50,4%) y ansiedad (44,6%). Este problema va más allá de la salud mental de los trabajadores, siendo más notorio y frecuente en el personal sanitario, que de por si es un problema de salud pública, ya que niveles altos de estrés ocasionados por una constante exposición del trabajo y el factor de vocación de servicio que implica, demanda de exigencias físicas y emocionales dando lugar a consecuencias graves y visibles como: problemas cognitivos que afectan la eficiencia y eficacia del trabajo, aumento de la tasa de accidentes, morbilidad y absentismo laboral. Esta situación de estrés influida por diferentes factores, merma la capacidad y la calidad de desempeño profesional que repercute negativamente en la atención de la población usuaria.

Gran cantidad de empresas señalan reiteradamente que el estrés laboral genera consecuencias riesgosas en el plano personal, social, académico, laboral y financiero. Keith y Newstrom (1999) señalan que el estrés implica graves

riesgos para las empresas, ya que cuando la tensión se acumula se producen deterioros en diversos planos: físico, emocional y cognitivo. Por tanto, el estrés cuando adquiere niveles profundos, puede afectar el desempeño del colaborador en el campo de su estabilidad física y mental e incluso, afectar su potencial para resolver problemas de modo eficaz y eficiente.

En el presente se considera que el estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, ámbito en el cual las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en éste la pérdida de control, tal como precisan Lazarus y Folkman (2006). El estrés laboral se halla presente en numerosos y diversos tipos de actividades laborales siendo una de sus principales características que el estrés así generado se acumula por las persistentes exigencias del ambiente las que progresivamente alteran nuestras emociones, pensamientos y aspecto físico. Como precisan Keith y Newstrom (1999) si el estrés es constante y permanente se afecta el desempeño del trabajador y su salud, afectando su capacidad de solucionar problemas.

El estrés laboral es considerado como un "Trastorno peligroso para las empresas u organizaciones desarrolladas y en vía de desarrollo". Afectando tanto la salud física, psicológica, como el desempeño, tal como ha reiterado la Organización Internacional del Trabajo" (2001).

A nivel nacional, los estudios de Barquinero (2014) reportan que en el Perú más del 70% de trabajadores de empresas privadas y públicas evidencian estrés laboral, con el agravante que la mayoría de ellas no afrontan científicamente el problema y por tanto no buscan una solución al respecto.

De otro lado, Marbán (2009), explicaba que el estrés y la ansiedad son los problemas más perturbadores y que afecta directamente a los trabajadores no solo en el mundo empresarial sino también se refiere al ámbito clínico, médico y en general, con profesiones vinculadas a los servicios personales porque estos especialistas presentan con frecuencia estrés laboral derivado de sus actividades profesionales. Perales, Chue, y Padilla (2016), indicaban que en el Perú los trabajadores presentan alto índice de estrés, depresión y ansiedad, para

lo cual plantean efectuar programas de prevención, donde se manejen el estrés laboral.

El estrés laboral se vincula con emociones negativas tales como la depresión, la ansiedad y la ira. El estrés provoca importantes consecuencias negativas psíquicas y físicas en los trabajadores, lo que determina que su calidad de vida personal y laboral se vea significativamente mermada. Se considera, por tanto, que el estrés laboral no solo acarrea consecuencias negativas en el ámbito profesional y/o laboral, sino que también afecta la vida personal y familiar del trabajador. Por otra parte, las empresas consideran muy importante conocer el conglomerado de factores considerados como estresores laborales a fin de determinar sus reales efectos sobre el desempeño laboral Davis, (2010).

Existen múltiples factores que pueden afectar a la salud mental, en su mayoría, los riesgos que conllevan son a causa de una inadecuada interacción entre el tipo de trabajo, el entorno organizacional, las aptitudes o competencias del trabajador y las oportunidades laborales mediante la gestión de la institución, es por ello que se debe contar con estrategias de prevención de estos problemas. Se reconoce a los estresores como un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales estimulantes dados en el trabajo que a menudo producen tensión y resultados desagradables para la persona.

En Loreto, la situación no es diferente, debido a que el personal militar, principalmente el personal operativo y tripulantes aéreos está expuesto a factores estresores en el trabajo por los cuales exterioriza estados de ansiedad, temor, angustia, fatiga u otras manifestaciones psicológicas, ocasionándole sensaciones de estrés e insatisfacción laboral que repercuten en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Sin embargo, aún no existen estudios que informen de estas situaciones, lo que motivó la iniciativa del presente trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre los factores estresores y su relación con el desempeño laboral.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿Cómo influyen los factores estresores en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista 2021?

2.2.2. Problemas Específicos

1. ¿El factor estresor Relación con los jefes influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
2. ¿El factor estresor Preparación inadecuada influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
3. ¿El factor estresor Carencia de sostén influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
4. ¿El factor estresor Conflicto con otros trabajadores influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
5. ¿El factor estresor Sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
6. ¿El factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
7. ¿El factor estresor Vulnerabilidad influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
8. ¿El factor estresor Satisfacción influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?
9. ¿El factor estresor Autoestima influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar si los factores estresores influyen en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

2.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar si el factor estresor Relación con los jefes influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
2. Establecer si el factor estresor Preparación inadecuada influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
3. Identificar si el factor estresor Carencia de sostén influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
4. Establecer si el factor estresor Conflicto con otros trabajadores influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
5. Identificar si el factor estresor Sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
6. Establecer si el factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
7. Identificar si el factor estresor Vulnerabilidad influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
8. Establecer si el factor estresor Satisfacción influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

9. Identificar si el factor estresor Autoestima influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

2.4. Justificación de la Investigación

En lo teórico: El diagnóstico adecuado de la gestión institucional y de las situaciones conexas vinculadas al personal militar de la institución, permitirá plantear la posibilidad de implementar un modelo de administración de los recursos humanos. Estructurado en función a las modernas tendencias de la gestión del talento humano, mejorando tanto el manejo de la gestión del personal de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista.

En lo práctico: Posibilitará la implementación de mejores procedimientos ergonómicos y de relación con el personal, todo lo cual redundará en una ejecución más productiva de la gestión.

En lo metodológico: Proporcionará elementos de juicio útiles para mejorar el desarrollo teórico-práctico de acciones destinadas a optimizar estrategias en la gestión del personal, que permitirán un mejor desempeño y logros más eficientes.

Delimitación y alcances de la investigación

- Delimitación espacial: La investigación se realizará en el ámbito territorial del distrito de San Juan Bautista.
- Delimitación social: La investigación tomará como unidad de análisis al personal que laboran en la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista.
- Delimitación temporal: La investigación se realizará en el transcurso del año 2021.
- Delimitación conceptual: Las teorías científicas que van a dar solidez a las variables son los temas referidos a Gestión del Talento y Recursos Humanos.

El estudio es viable por las consideraciones siguientes:

- 1) El estudio de este problema es relevante por ser la mejora de la gestión financiera y de gestión del talento un problema significativo a nivel local.
- 2) Porque se dispone del tiempo y de los recursos humanos, materiales y financieros para llevar adelante la investigación.
- 3) Porque se tiene acceso a la Institución seleccionada para el estudio.
- 4) Porque se cuenta con el consentimiento informado de los participantes.
- 5) Porque el estudio podrá replicarse en otras instituciones similares y servir de referencia.
- 6) Porque se obtendrán pautas y criterios destinados a mejorar la gestión y del clima organizacional de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista.
- 7) Porque no existen problemas éticos-morales para el desarrollo de la investigación.
- 8) Porque es factible conducir el estudio con la metodología adecuada.
- 9) Porque el investigador está interesado y motivado en el estudio del problema y tiene la competencia suficiente para llevar a cabo la investigación.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores estresores y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

2.5.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre el factor estresor relación con los jefes y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
2. Existe relación significativa entre el factor estresor preparación inadecuada y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
3. Existe relación significativa entre el factor estresor carencia de sostén y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
4. Existe relación significativa entre el factor estresor conflicto con otros trabajadores y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
5. Existe relación significativa entre el factor estresor sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
6. Existe relación significativa entre el factor estresor incertidumbre respecto al tratamiento y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
7. Existe relación significativa entre el factor estresor vulnerabilidad y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
8. Existe relación significativa entre el factor estresor satisfacción y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.
9. Existe relación significativa entre el factor estresor autoestima y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

2.6. Variables

2.6.1 Identificación de las variables

Variable Independiente: Factores Estresores

Dimensiones:

- Factor I. Relación con los jefes
- Factor II. Preparación inadecuada
- Factor III. Carencia de sostén
- Factor IV. Conflicto con otros trabajadores
- Factor V. Sobrecarga de trabajo
- Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento
- Factor VII. Vulnerabilidad
- Factor VIII. Satisfacción
- Factor IX. Autoestima

Variable Dependiente: Desempeño Laboral,

Dimensiones:

- Iniciativa
- Responsabilidad
- Productividad

Se tomarán en cuenta el resultado global del desempeño laboral, con la variable de factores de estresores.

2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Definición Conceptual y Operacional: FACTORES ESTRESORES

Es todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente. Scomazzon, Dalbosco & Ruschel, (1998).

El factor estresor tal como lo entiende la escala "The stress scale" (Escala de factores estresores) fue diseñada por Mithely-Troht y Andersen. Se refiere a los factores causales de estrés en personas de instituciones de servicios.

Definición Conceptual y Operacional: DESEMPEÑO LABORAL

Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados Chiavenato, (2007).

La variable desempeño laboral se midió por observación a la población de estudio, a través de una ficha de observación que consta de 11 criterios

2.6.3. Operacionalización de variables

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable Independiente Factores Estresores	Los factores estresores: Es todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente. Scomazzon, Dalbosco & Ruschel, (1998).	El factor estresor tal como lo entiende la escala "The stress scale" (Escala de factores estresores) fue diseñada por Mithely-Troht y Andersen. Se refiere a los factores causales de estrés) en personas de instituciones de servicios.	Relación con los jefes	Conflictos de jefes y supervisores Critica de los jefes y supervisores	1, 2, 3, 4,5	Ordinal
			Preparación inadecuada	Adaptación a algo Nuevo	6, 7	
			Carencia de sostén	Temor a cometer errores Carencia de oportunidades	8, 9, 10	
			Conflictos con otros trabajadores	Falta de compañerismo Horarios no flexibles	11, 12, 13, 14	
			Sobrecarga de trabajo	Falta de tiempo Carencia de personal adecuado al puesto	15, 16, 17, 18	
			Incertidumbre respecto al tratamiento	Comunicación inadecuada Desconocimiento de información	19, 20, 21, 22	
			Vulnerabilidad	Hábitos Relaciones interpersonales o socialización	23, 24, 25, 26, 27, 28,29, 30, 31, 32, 33, 34,35	
			Satisfacción	Bienestar en el trabajo Disgusto por el trabajo	36, 37, 38, 39	
			Autoestima	Desanimio o desaliento Seguridad de sí mismo	40, 41, 42, 43, 44, 45,46, 47, 48	
Variable dependiente Desempeño Laboral	Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados Chiavenato, (2007).	La variable desempeño laboral se midió por observación a la población de estudio, a través de una ficha de observación que consta de 11 criterios.	Innovación	El cumplimiento de los Objetivos.	1 y 2	Ordinal
			Satisfacción	Lograr ventaja competitive	3 y 4	
			Eficiencia	Grado de compromiso e identificación con el trabajo. Satisfacción Laboral. Identificación con la organización.	5, 6 y 7	
			Crecimiento Laboral	Utilización correcta de los recursos disponibles.	8	
			Productividad	Logros en su vida laboral y personal.	9	
			Calidad	Actitud Mental buscando la constante mejora de lo que existe. Brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.	10 y 11	

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional según Sánchez Carlessi (2005: 14-15) ya que se intentará explicar el nivel de relación entre las variables consideradas. El nivel de la investigación es descriptivo ya que se describirá el comportamiento de las variables a estudiar. El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales fueron procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal según Ander Egg (2004), porque los datos de la investigación serán recogidos en un lugar y momento determinados. El diseño estadístico del estudio será el “correlacional” según Sánchez Carlessi (2005). Al respecto Cazau (2006: 21) señala:

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad cuán correlacionadas están.

Hernández Sampieri (2010: 82) señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

3.2. Diseño de Investigación

En lo que atañe al diseño de investigación el presente estudio será de tipo “no experimental” (Sánchez Carlessi: 2005) porque no se manipulará ninguna variable.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por 120 adultos de ambos sexos, perteneciente al personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Iquitos, 2021.

3.3.2. Muestra

Como el tamaño de la población no es muy amplio y la aplicación de un muestreo probabilístico reduciría aún más el tamaño de la muestra se decidió asumir un muestreo no probabilístico de tipo “criterial u opinático”, en el cual es el propio investigador quien decide el tamaño de la muestra utilizando sus propios criterios o parámetros. Es decir, se decidió considerar a la totalidad de la población como muestra de estudio.

3.3.3. Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada una de los 120 adultos de ambos sexos, pertenecientes al personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. Iquitos, 2021.

3.3.4. Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión fueron:

- Ser persona adulta entre los 18 y 50 años de edad.
- Pertenecer al personal militar en actividad de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. Iquitos, al 2021.
- Estar de acuerdo con participar en el estudio (Consentimiento Informado).

3.3.5. Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión fueron:

- No ser persona adulta o exceder los 50 años de edad.
- No pertenecer al personal militar en condición de actividad de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. Iquitos, al 2021.
- No estar de acuerdo con participar en el estudio (Consentimiento Informado).

3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142) la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83) señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos que se aplicaron en la investigación son dos cuestionarios tipo Likert destinados a evaluar las variables consideradas en el estudio:

a) Escala de Factores Estresores

La escala “The stress scale” (escala de factores estresores) fue diseñada por Mithely-Troht y Andersen; para valorar los estresores laborales (factores causales de estrés) en personas de instituciones de servicios. Está integrada por 48 estresores situaciones potencialmente causales de estrés, identificadas a partir de la literatura y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados; las posibles categorías respuesta de cada uno de los ítems: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la escala va desde 0 (ausencia de estresores) a escala 3 alto (niveles de estresores).

La escala ha sido diseñada para ser utilizada de forma autoadministrada, requiriendo su complementación menos de 10 minutos. Esta escala presenta una estructura factorial, integrada por 9 factores (subescalas) que pueden ser útiles para identificar determinados grupos de estresores específicos que pueden variar según el colectivo de trabajadores estudiado.

Los factores que integra la misma son:

Factor I. Relación con los jefes

Factor II. Preparación inadecuada

Factor III. Carencia de sostén

Factor IV. Conflicto con otros trabajadores

Factor V. Sobrecarga de trabajo

Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento

Factor VII. Vulnerabilidad

Factor VIII. Satisfacción

Factor IX. Autoestima

Validez

Horna Horna (2016) reporta que la escala fue validada por medio de validez concurrente, relacionando la Escala de estresores laborales con el cuestionario de Salud General de Golberg (GHQ-28) obteniendo un índice de validez de 0,34 para la escala general y para las subescala, los índices fluctúan entre 0,21 y 0,31.

Confiabilidad.

Horna Horna (2016) informa que la confiabilidad de la escala se llevó a cabo por medio del método de consistencia interna, empleando el estadístico Coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de confiabilidad de 0,92 para la escala total y en cada una de las subescalas fluctúa entre 0,83 y 0,49.

b) Cuestionario sobre desempeño laboral

Medina Cevasco (2017) elaboró, validó, confiabilizó y baremó una Ficha de observación con 11 criterios de registro para evaluar el desempeño laboral. Las alternativas fueron de cinco opciones, a excepción del ítem 8 que contó con 4 interrogantes. La marcación fue de opción única, a continuación, se describen los puntajes:

Escalas	Puntajes
No/nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Si/siempre	5

El puntaje mínimo fue de 11 y la posibilidad de puntaje máximo de 54, de tal forma que se establecieron dos rangos proporcionales de ocurrencia de la variable en estudio tal como se detalla a continuación:

11 _____ 25 _____ 40 _____ 54

El rango de puntuaciones de 11 a 25 se consideró como “Bajo Desempeño Laboral”, de 26 a 40 se consideró como “Mediano Desempeño Laboral” y en cuanto a las puntuaciones entre 41 a 54 fueron consideradas como “Alto Desempeño Laboral”.

Validez

Para comprobar la validez del instrumento se aplicó en criterio de jueces o criterios de expertos. Los 11 criterios de registro fueron adaptados por Medina Cevalco (2017) y se les sometió a juicio de expertos. Para validar el Juicio de Expertos se recurrió a los criterios de Aiken (1990) tal como recomienda Ezcurra (1998). Se comprobó que el instrumento tenía validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de este trabajo de investigación fue que se utilizó la técnica de observación y además se puso en práctica una ficha de observación como instrumento de una muestra de 66 empleados estables de la Municipalidad Provincial Del Santa. Indicando que el instrumento fue tomado de la tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo” por la Lic. Lisseth Katherine Chuquitucto Cotrina. y fue adaptado por la presente investigación. Se calculó la confiabilidad mediante la prueba Alfa de cronbach, usando el SPSS versión 22. Los resultados fueron que el instrumento tenía confiabilidad.

Procedimiento de recolección de datos

Se llevaron a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

- 1) Se coordinó con los responsables de la institución para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
- 2) Se revisaron previamente los instrumentos para establecer su funcionalidad y legibilidad.
- 3) Se aplicaron los instrumentos.
- 4) Se calificó los cuestionarios aplicados.
- 5) Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 24 para los análisis estadísticos del caso.
- 6) Se llevó a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobarán o no las hipótesis planteadas.
- 7) Se efectuó los análisis de resultados y se plantearán las respectivas conclusiones y se formularán las recomendaciones pertinentes.

3.5. Procesamiento de la Información

3.5.1. Estadística descriptiva

La estadística descriptiva se ocupa de la recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información. Se estableció las siguientes medidas de tendencia central:

- La media aritmética que es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana que es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda que, de un conjunto de datos, es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.

Se establecerán las siguientes medidas de dispersión:

- La desviación media, es la media aritmética de los valores absolutos de las diferencias de cada dato respecto a la media.
- La desviación estándar, es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población. Mientras menor sea la desviación estándar, los datos son más homogéneos, es decir existe menor dispersión, el incremento de los valores de la desviación estándar indica una mayor variabilidad de los datos.
- La varianza es un parámetro utilizado para medir la dispersión de los valores de una variable respecto a la media. Corresponde a la media aritmética de los cuadrados de las desviaciones respecto a la media.

- El coeficiente de variación, permite determinar la razón existente entre la desviación estándar (s) y la media. Se denota como CV. El coeficiente de variación permite decidir con mayor claridad sobre la dispersión de los datos.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

3.5.2. Estadística inferencial

Es decir, en primer lugar, se recabaron las calificaciones en los cuestionarios. Las calificaciones serán ingresadas a un programa estadístico computarizado Statistical Package for Social Science, (SPSS Ver. 24 para Windows). El "tratamiento de los datos" se efectuará aplicando el análisis de correlación asumiendo un nivel de significación de 0.05.

En un primer momento se aplicarán "estadísticas descriptivas" (medidas de tendencia central, medidas de dispersión y análisis de frecuencias) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Posteriormente se aplicará "Estadística inferencial". Se aplicará el Análisis de Correlación para determinar el nivel de relación existente entre ambas variables.

3.5.3. Análisis de datos

La comprobación de las hipótesis se efectuará contrastando el enunciado formulado en las hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento correlacional llevado a cabo. De verificarse la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables planteadas será posible elaborar un constructo teórico en el cual, el desempeño laboral se encuentra afectado por los estresores laborales.

Sobre el procedimiento correlacional, Sánchez Carlessi (2005: 132) señala: "si ambas variables independiente y dependiente están medidas en una escala de intervalo, puede emplearse técnicas de correlación". Kovachi (2015:1) manifiesta: "El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas escala de intervalo, es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente".

El criterio de decisión en el caso de la Correlación Producto Momento de Pearson es el siguiente:

- a) Si $r < 0$ Hay correlación negativa: las dos variables se correlacionan en sentido inverso. A valores altos de una de ellas le suelen corresponder valores bajos de la otra y viceversa. Cuánto más próximo a -1 esté el coeficiente de correlación más patente será esta covariación extrema. Si $r = -1$ hablaremos de correlación negativa perfecta lo que supone una determinación absoluta entre las dos variables en sentido inverso: Existe una relación funcional perfecta entre ambas una relación lineal de pendiente negativa.
- b) Si $r > 0$ Hay correlación positiva: las dos variables se correlacionan en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. Cuánto más próximo a $+1$ esté el coeficiente de correlación más patente será esta covariación. Si $r = 1$ hablaremos de correlación positiva perfecta lo que supone una determinación absoluta entre las dos variables (en sentido directo): Existe una relación lineal perfecta (con pendiente positiva).
- c) Si $r = 0$ se dice que las variables están incorrelacionadas: no puede establecerse ningún sentido de covariación.

Previamente se aplicarán "parámetros descriptivos" (medidas de tendencia central y de dispersión) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Posteriormente se aplicarán "parámetros de correlación para variables intervalares" (coeficiente de correlación)

para determinar el nivel de relación entre las variables consideradas. Se elaborarán los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

El Coeficiente de Correlación, tal como señalan (Mason y Lind 1998), expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. Puede ser positivo el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable; negativo el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable; significativo la asociación de las variables tiene valor estadístico; no significativo la asociación de las variables no tiene valor estadístico. El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa. La fórmula de la correlación es:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Para el ingreso de los datos se construirá una matriz de datos de la siguiente manera:

Matriz de ingreso de datos

	Variable Independiente (X) Factores Estresores S ₍₁₎	Variable Dependiente (Y) Desempeño Laboral S ₍₂₎
O ₁	R ₁	R ₂
O		
O		
O		
O		
O ₁₆₀	R _{160/1}	R _{160/2}

Elaboración: Propia.

En donde O son las "unidades de análisis", es decir, la muestra a los que se le aplicarán el cuestionario sobre Estresores Laborales S1 y el

Desempeño Laboral S2. La letra "R" se refiere a los valores obtenidos en ambas variables.

3.5.3. Estadística Descriptiva

a) Fórmula de la Media (Medida de Tendencia Central):

$$x = \frac{\sum X}{n}$$

b) Fórmula de la Desviación (Estándar Medida de Variabilidad):

$$s = \frac{\sqrt{\frac{\sum fX^2}{n} - \left(\frac{\sum X}{n}\right)^2}}{n - 1}$$

Las hipótesis se considerarán comprobadas si la correlación encontrada es significativa a un nivel de p: 0.05. Asimismo, se elaborarán los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

3.6. Consideraciones éticas

1. Se realizará la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscará mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución estatal objeto de estudio.
3. El trabajo de investigación guardará la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Se respetará los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
5. No se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen las partes de textos o citas de otros autores.

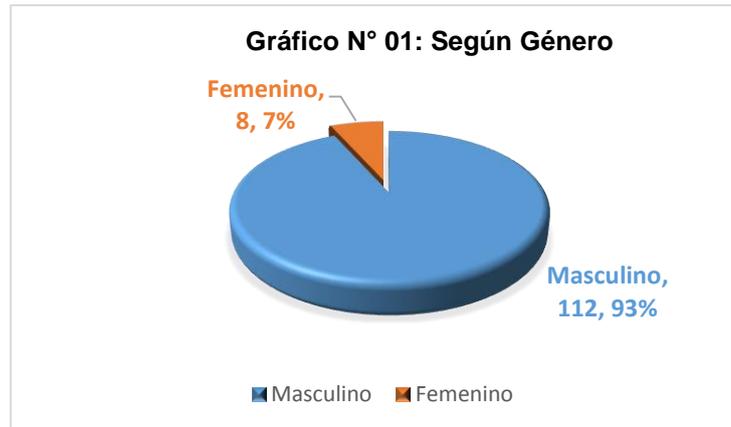
CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Estadística Descriptiva

Tabla N° 01: Distribución de la muestra según género

Género	F1	%
Masculino	112	93%
Femenino	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Elaboración propia

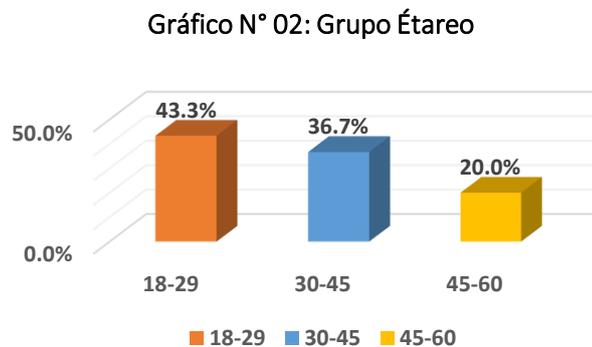


Fuente: Tabla N° 01

Tabla N° 02: Distribución de la muestra según grupo etario

GRUPO ETAREO	TOTAL	%
18-29	52	43.3%
30-45	44	36.7%
45-60	24	20.0%
TOTAL DE ATENDIDOS	120	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 02

a) **Estadísticos descriptivos**

En la siguiente tabla observamos una serie de estadísticas descriptivas de la muestra de estudio. Esto se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 03:

Estadísticos descriptivos de la muestra

		Estadísticos										
		RELACIÓN CON JEFES	PREPARACIO N INADECUADA	CARENCIA DE SOSTEN	CONFLICTOS OTROS TRABAJADOS	SOBRECARG A LABORAL	INCERTIDUM BRE TRATAMIENTO	VULNERABILI DAD	SATISFACCIO ÓN	AUTOESTIMA	PROMEDIO TOTAL ESTRESORES	DESEMPEÑO LABORAL
N	Válido	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	14,3500	5,8083	6,7250	6,7250	10,2333	10,2500	30,5500	8,9500	12,2750	9,2969	23,9750
	Mediana	16,5000	6,0000	6,0000	6,0000	10,0000	10,0000	29,0000	8,0000	9,0000	8,5000	21,5000
	Moda	19,00	5,00	4,00	4,00	10,00	9,00	29,00 ^a	4,00	9,00	5,50	12,00 ^a
	Desv. Desviación	5,13294	1,45114	3,11937	3,11937	3,91664	3,68793	12,09823	4,21253	7,88143	3,78406	11,09733
	Varianza	26,347	2,106	9,730	9,730	15,340	13,601	146,367	17,745	62,117	14,319	123,151
	Rango	15,00	4,00	9,00	9,00	15,00	12,00	38,00	12,00	28,00	12,00	38,00
	Mínimo	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	12,00	4,00	4,00	4,25	10,00
	Máximo	20,00	8,00	12,00	12,00	19,00	16,00	50,00	16,00	32,00	16,25	48,00
	Suma	1722,00	697,00	807,00	807,00	1228,00	1230,00	3666,00	1074,00	1473,00	1115,63	2877,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

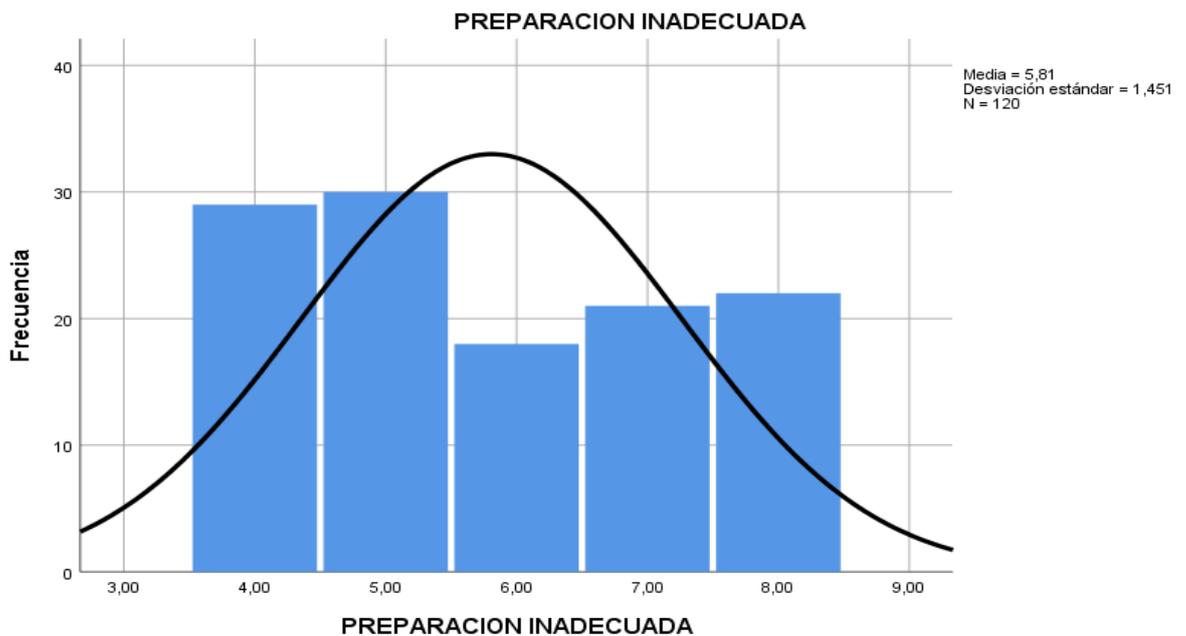
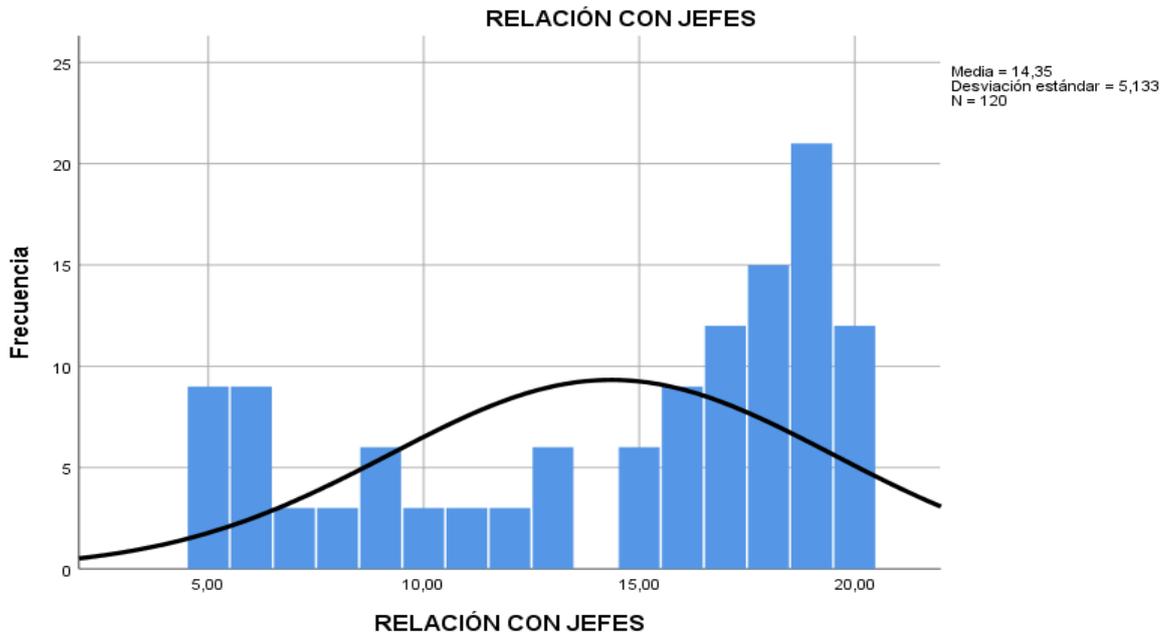
Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla anterior apreciamos las medidas de tendencia central: media, mediana y moda.

- La media aritmética es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.
- La desviación estándar es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.
- La varianza es una medida de dispersión que representa la variabilidad de una serie de datos respecto a su media. Formalmente se calcula como la suma de los residuos al cuadrado divididos entre el total de observaciones. También se puede calcular como la desviación típica al cuadrado.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

b) Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov

Con el propósito de determinar qué tipos de procedimientos aplicar (Procedimientos Paramétrica o Procedimientos No Paramétricos) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con este propósito, en primer lugar, solicitamos los histogramas de las respectivas variables del estudio:



A continuación, apreciamos en la siguiente tabla la asimetría y curtosis de cada una de las figuras:

Tabla N° 04

Estadísticos Asimetrías y Curtosis

		Estadísticos									
Fuente:		RELACIÓN	PREPARACIO	CONFLICTOS	OTROS	INCERTIDUM	TRATAMIENT	VULNERABILI	SATISFACCIO	AUTOESTIMA	DESEMPEÑO
		CON JEFES	N	CARENCIA	TRABAJADO	SOBRECARG	ORE	DAD	ÓN	LABORAL	LABORAL
N	Válido	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Asimetría	,671	,224	,488	,488	,035	,109	,171	,433	1,046	,581
	Error estándar de asimetría	,221	,221	,221	,221	,221	,221	,221	,221	,221	,221
	Curtosis	-1,065	-1,337	-1,223	-1,223	-,897	-1,232	-1,235	-1,269	-,225	-,889
	Error estándar de curtosis	,438	,438	,438	,438	,438	,438	,438	,438	,438	,438

Elaboración propia

Los datos recabados de asimetría y curtosis indican la probabilidad de que las distribuciones obtenidas no tengan una distribución normal.

Para comprobar la normalidad de la distribución de cada una de las variables consideradas planteamos la respectiva hipótesis alterna seguida de la hipótesis nula.

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal.

H0: La distribución de la variable en estudio NO difiere de la distribución normal. El nivel de significancia asumido es el Alfa = 0.05.

Para determinar la normalidad de la distribución de las puntuaciones consideradas se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra del estudio supera las 50 personas. Ver la siguiente tabla:

Tabla N° 05

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra

		RELACIÓN CON JEFES	PREPARACION INADECUADA	CARENCIA DE SOSTEN	CONFLICTOS OTROS TRABAJO RES	SOBRECARGO ALABORAL	INCERTIDUMBRE TRATAMIENTO	VULNERABILIDAD	SATISFACCIÓN	AUTOESTIMA	PROMEDIO TOTAL ESTRESORES	DESEMPEÑO LABORAL
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	14,3500	5,8083	6,7250	6,7250	10,2333	10,2500	30,5500	8,9500	12,2750	9,2969	23,9750
	Desv. Desviación	5,13294	1,45114	3,11937	3,11937	3,91664	3,68793	12,09823	4,21253	7,88143	3,78406	11,09733
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,201	,203	,185	,185	,110	,124	,110	,145	,336	,134	,148
	Positivo	,136	,203	,185	,185	,110	,124	,110	,145	,336	,134	,148
	Negativo	-,201	-,153	-,140	-,140	-,101	-,109	-,106	-,135	-,147	-,091	-,104
Estadístico de prueba		,201	,203	,185	,185	,110	,124	,110	,145	,336	,134	,148
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia

El valor encontrado de P (Significación Asintótica Lateral) es en todo el caso menor que 0.05. Como el valor p encontrado para todas las variables (el valor de significancia) es menor que 0.05, se acepta la Hipótesis Alternativa que indicaba que la distribución de las variables en estudio difiere de una distribución normal. Es decir, la distribución de los puntajes no es una distribución normal y debe aplicarse la estadística no paramétrica. Se rechaza la Hipótesis Nula que planteaba que la distribución de la variable NO difiere de la distribución normal. En consecuencia, deben aplicarse procedimientos no paramétricos como la Correlación de Spearman que

se utiliza cuando las variables son numéricas y no tienen una distribución normal.

4.2. Estadística Inferencial

a) Comprobación de la Hipótesis Específica 1

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Relación con los jefes y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021”.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 06

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
RELACIÓN CON JEFES	14,3500	5,13294	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 07

Correlación entre el factor Relación con los jefes y desempeño laboral.

Correlaciones				
			RELACIÓN CON JEFES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RELACIÓN CON JEFES	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

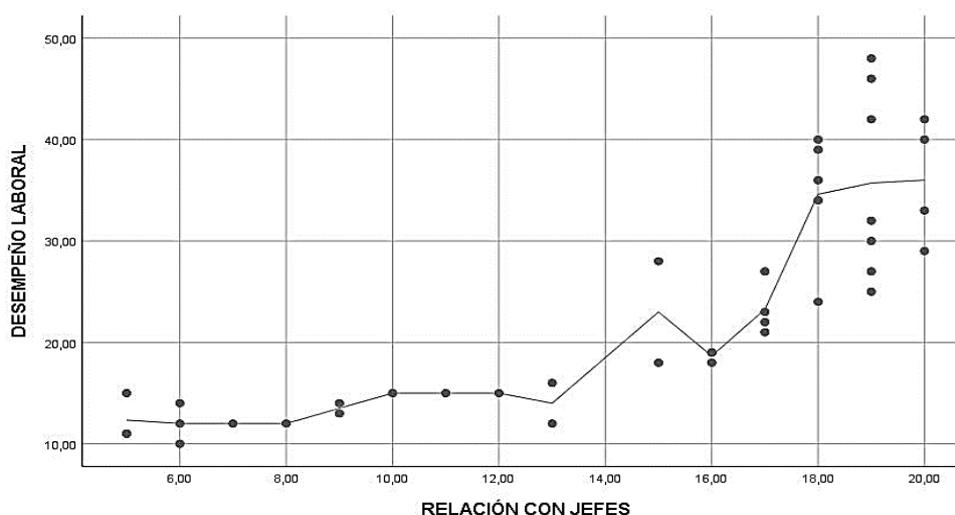
Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Relación con los Jefes y el Desempeño Laboral (0.90).

Esto significa que al incrementarse positivamente la Relación con los Jefes se incrementa el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 01

Asociación entre Relación con los Jefes y Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

b) Comprobación de la Hipótesis Específica 2

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Preparación Inadecuada y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 08

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
PREPARACION INADECUADA	5,8083	1,45114	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 09

Correlación entre el factor Preparación Inadecuada y desempeño laboral

Correlaciones				
			PREPARACION N INADECUADA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	PREPARACION INADECUADA	Coefficiente de correlación	1,000	-,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

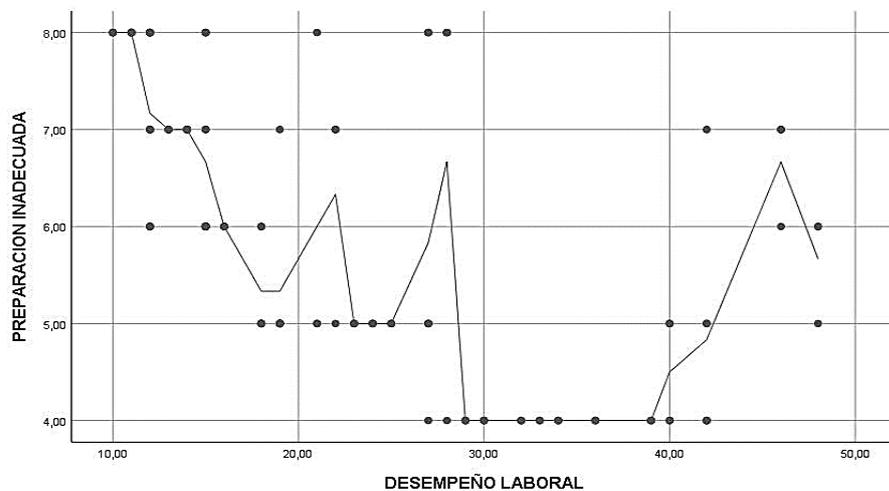
Fuente: Elaboración propia.

Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Preparación Inadecuada y el Desempeño Laboral (-0.69).

Esto significa que al incrementarse la Preparación Inadecuada disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 02

Asociación entre Preparación Inadecuada y Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

c) Comprobación de la Hipótesis Específica 3

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Carencia de Sostén y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 10

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
CARENCIA DE SOSTEN	6,7250	3,11937	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 11

Correlación entre el factor Carencia de Sostén y desempeño laboral

Correlaciones				
			CARENCIA DE SOSTEN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CARENCIA DE SOSTEN	Coefficiente de correlación	1,000	-,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

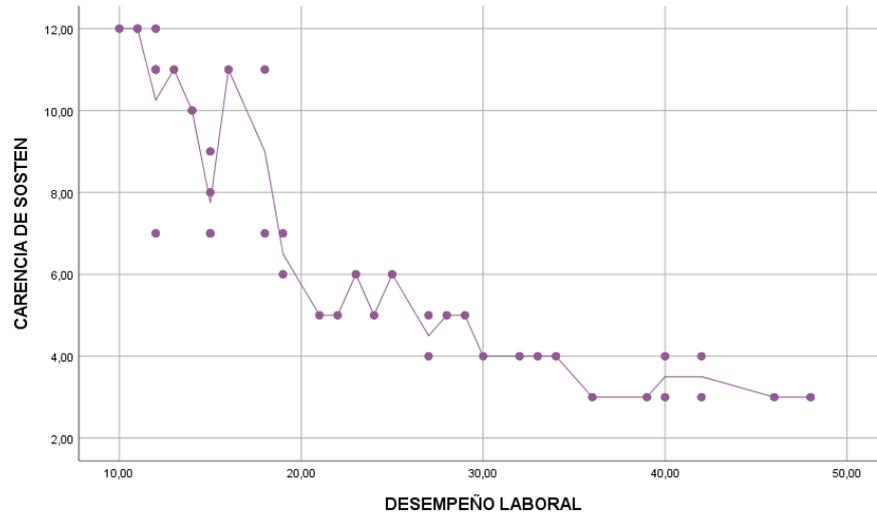
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Carencia de Sostén y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse la Carencia de Sostén disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 03

Asociación entre Carencia de Sostén y Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

d) Comprobación de la Hipótesis Específica 4

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Conflicto con otros trabajadores y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 12

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
CONFLICTOS OTROS TRABAJADORES	6,7250	3,11937	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 13

Correlación entre el factor Conflictos con otros trabajadores y desempeño laboral

		Correlaciones	
		CONFLICTOS OTROS TRABAJADORES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONFLICTOS OTROS TRABAJADORES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,949**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

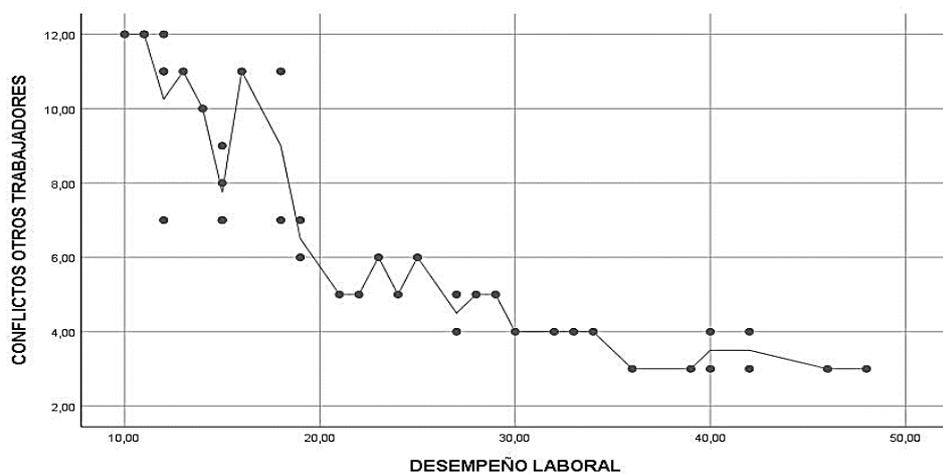
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación negativa y significativa entre los Conflictos con otros trabajadores y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse los Conflictos con otros trabajadores disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 04

Asociación entre los Conflictos con otros trabajadores y Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

e) Comprobación de la Hipótesis Específica 5

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 14

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
SOBRECARGA DE TRABAJO	10,2333	3,91664	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 15

Correlación entre el factor Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral.

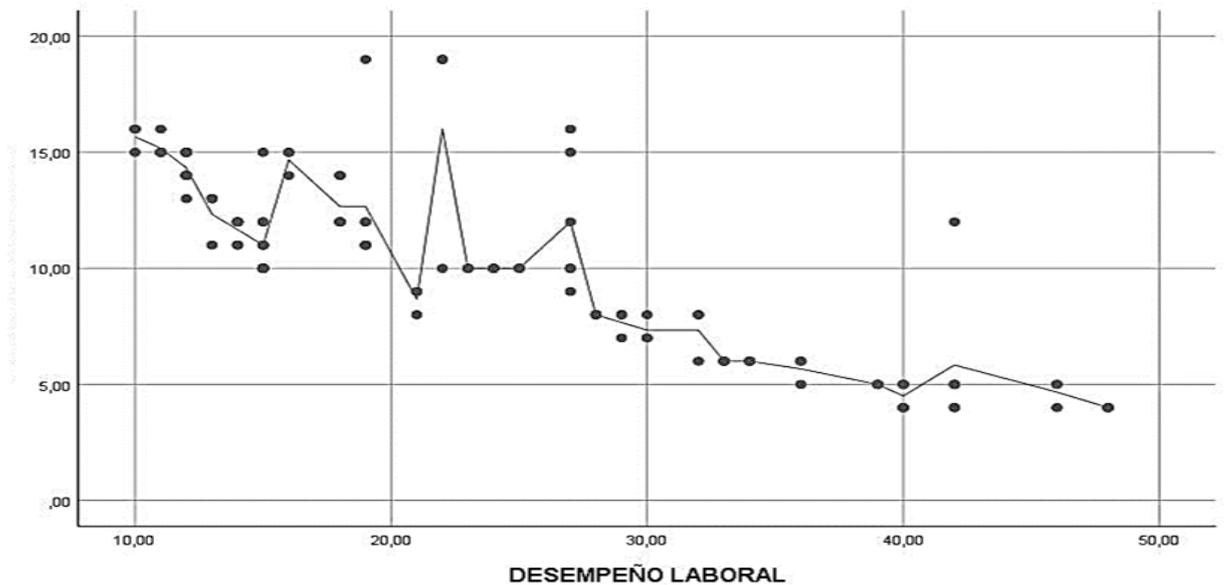
Correlaciones				
			SOBRECARGA DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Sperman	SOBRECARGA DE TRABAJO	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	1,000	-,949**
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	-,949**	1,000
		N	120	120

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación negativa y significativa entre Sobrecarga de trabajo y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse la Sobrecarga de trabajo disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 05

Asociación entre la Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

f) Comprobación de la Hipótesis Específica 6

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.

El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N°16

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
INCERTIDUMBRE RESPECTO AL TRATAMIENTO	10,2500	3,68793	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos Variables:

Tabla N° 17

Correlación entre el factor Incertidumbre respecto al tratamiento y desempeño laboral.

Correlaciones				
			INCERTIDUMBRE RESPECTO AL TRATAMIENTO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Sperman	INCERTIDUMBRE RESPECTO AL TRATAMIENTO	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	1,000	-,909**
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	-,909**	1,000
		N	120	120

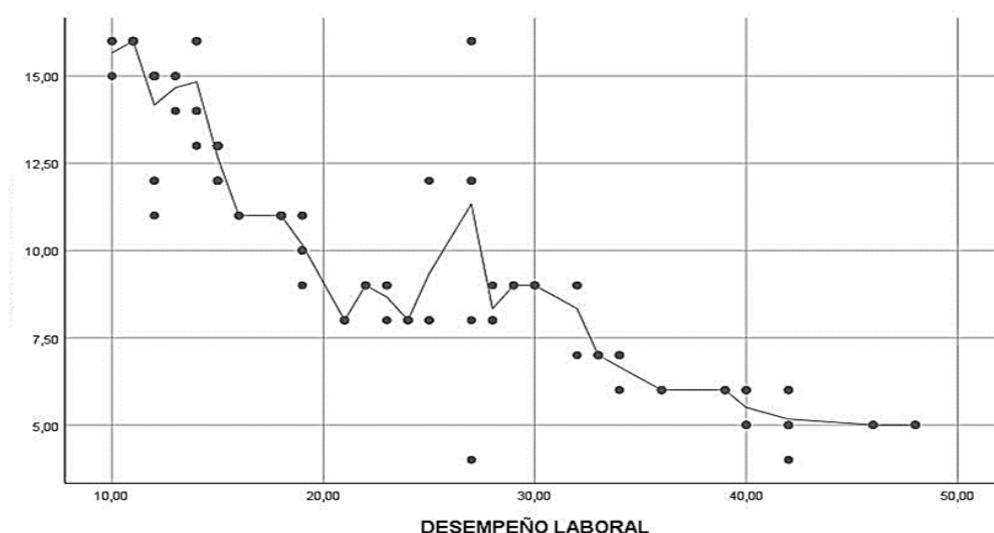
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Incertidumbre respecto al tratamiento y el Desempeño Laboral (-0.90). Esto significa que al incrementarse la Incertidumbre respecto al tratamiento disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 06

Asociación entre la Incertidumbre respecto al tratamiento y Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

g) Comprobación de la Hipótesis Específica 7

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Vulnerabilidad y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 18

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
VULNERABILIDAD	30,5500	12,09823	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 19

Correlación entre el factor Vulnerabilidad y desempeño laboral

Correlaciones				
			VULNERABI LIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VULNERABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

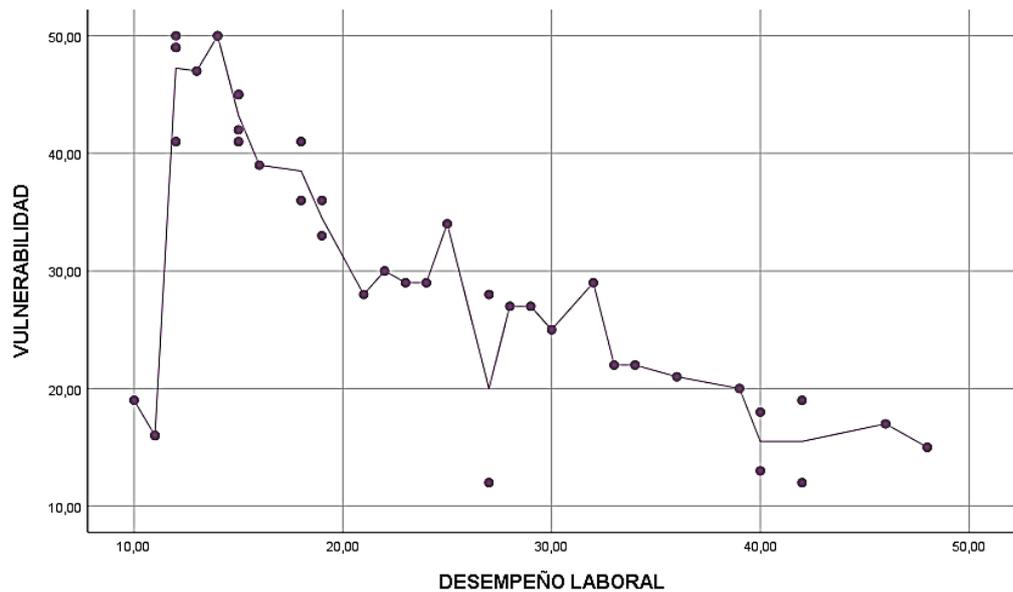
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Vulnerabilidad y el Desempeño Laboral (-0.62). Esto significa que al incrementarse la Vulnerabilidad disminuye el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 07

Asociación entre la Vulnerabilidad y el Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

h) Comprobación de la Hipótesis Específica 8

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor estresor Satisfacción y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 20

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
SATISFACCIÓN	8,9500	4,21253	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 21

Correlación entre el factor Satisfacción y el desempeño laboral

Correlaciones			SATISFACCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

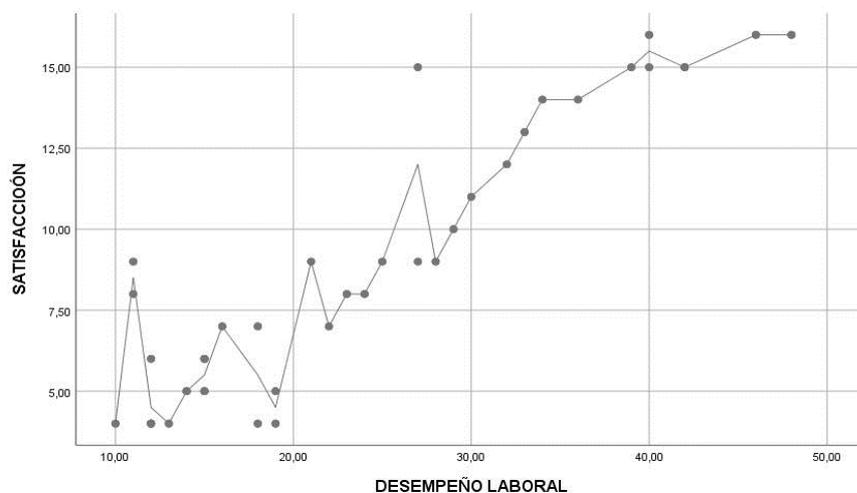
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral (0.85). Esto significa que al incrementarse la Satisfacción se incrementa el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 08

Asociación entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

i) Comprobación de la Hipótesis Específica 9

Esta Hipótesis planteaba que “Existe relación significativa entre el factor Autoestima y el desempeño laboral” en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. El SPSS arrojó la siguiente información básica:

Tabla N° 22

Estadística Básica

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
AUTOESTIMA	12,2750	7,88143	120
DESEMPEÑO LABORAL	23,9750	11,09733	120

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se solicitó la correlación de Spearman entre las dos variables:

Tabla N° 23

Correlación entre el factor Autoestima y el desempeño laboral

Correlaciones				
			AUTOESTIMA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AUTOESTIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

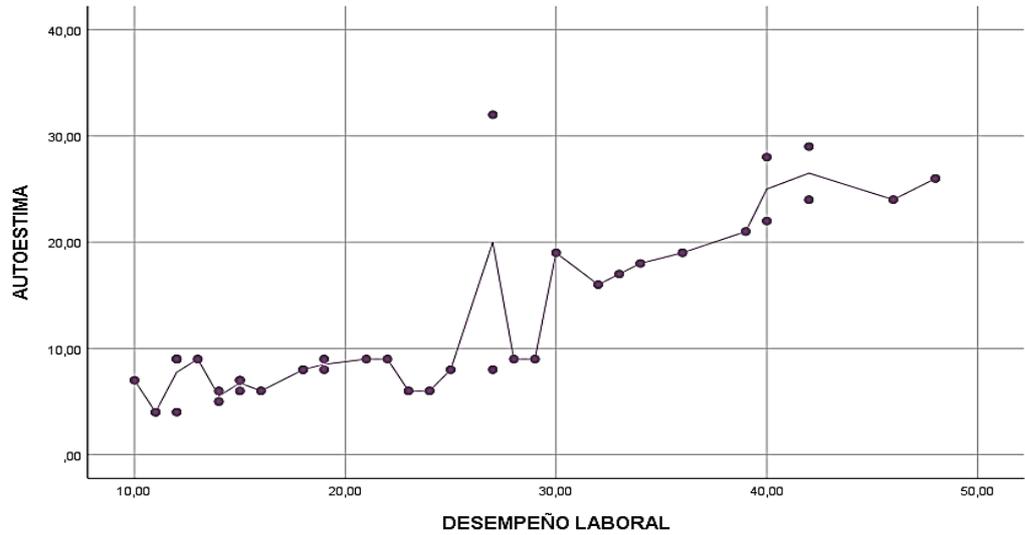
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Autoestima y el Desempeño Laboral (0.77). Esto significa que al incrementarse la Autoestima se incrementa el desempeño laboral en el personal militar. Esto se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Figura N° 09

Asociación entre la Autoestima y el Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Las puntuaciones promedio encontradas en los nueve factores estresores, se ubican dentro de un rango de medio a alto. La distribución de los puntajes no fue normal razón por la cual tuvo que aplicarse una correlación “no paramétrica” (Correlación de Spearman). La presente investigación encontró relaciones tanto positivas como negativas entre los factores estresores y el desempeño laboral. De esta manera se encontró una relación positiva y significativa entre la Relación con los Jefes y el desempeño laboral, lo que significó que al incrementarse la relación con los jefes se incrementaba correlativamente el desempeño laboral. También se encontró una relación positiva entre el factor “Satisfacción” y el desempeño laboral así como entre el factor “Autoestima” y el desempeño laboral.

En cuanto a las relaciones negativas entre los factores estresores y el desempeño laboral se encontró que los factores “Preparación Inadecuada”, “Carencia de Sostén”, “Conflicto con otros trabajadores”, “Sobrecarga de trabajo”, “Incertidumbre respecto al tratamiento” y el factor “Vulnerabilidad” tenían una relación negativa con el desempeño laboral. Es decir, a medida que estos factores se incrementaban disminuía correlativamente el desempeño laboral.

Estos resultados concuerdan parcialmente con los resultados de la investigación de Guerrero Castañeda (2017) en el sentido que sólo algunos de los factores estresores correlacionaba con los factores de riesgo psicosocial.

También concuerda con los resultados de la investigación de Alarcón Portal y Sisniegas Noriega (2018) quienes reportan que sólo algunos factores estresores correlacionaban con determinados factores de la satisfacción laboral.

El estudio de Caicay Carhuapoma, Jadira Marisol y Guevara Cabrera, Pilar Haydee (2018) que también empleó la Escala de Estresores laborales y la relacionó con la Escala de Clima Laboral CL-SPC, encontró que sólo algunos de los factores estresores laborales correlacionaba con la satisfacción laboral.

En cuanto al estrés ésta entidad fue definida inicialmente como todo estímulo susceptible de provocar una reacción de incomodidad en las personas que lo experimentaban, induciendo básicamente comportamientos de lucha o huida ante su presencia. Posteriormente, Selye (1936), investigó el tema en animales, comprobando que provocaba dos reacciones elementales: “luchar o huir”. Este autor lo definió como una respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le presente. Es decir, cualquier estímulo puede convertirse en un estresor siempre que provoque en la persona una respuesta biológica de reajuste o reacomodo. Selye, considera que por medio de los sentidos los individuos perciben la información del medio. Luego el cerebro evalúa y analiza dicha información y cuando la evaluación es negativa, se libera adrenalina, que permite al organismo mantener el estado de alerta dando lugar a la aparición de síntomas como cansancio y fatiga. Por esta razón cuando las personas ya no se sienten amenazadas, el organismo se recupera, pero si la situación se prolonga, puede llegarse a un “estado de extenuación”, en la que las resistencias bajan y aparecen nuevas señales de alarma. Si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas, llegando incluso a enfermar.

La palabra “estrés” ha adquirido una connotación habitualmente negativa, sin embargo, en realidad, es un mecanismo 100% adaptativo y necesario para la supervivencia del ser humano. Tan así que la OMS (2010) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. El estrés es un recurso que nos mantiene alerta ante los cambios del ambiente que pueden suponer un peligro para el individuo. El estrés permite anticipar la demanda de los recursos necesarios para afrontarlos.

Los aspectos negativos que involucra el estrés han llevado a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) lo consideran como un problema de salud pública y como una de las enfermedades más preocupantes y recurrentes del presente siglo, que perjudica la salud integral de las personas. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral provoca el 25 por ciento de los 75 mil infartos al año registrados en México. Actualmente, el 75% de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59% de trabajadores estresados. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS, señalan como causas particulares del estrés laboral: exceso o escasez de trabajo, horarios excesivos y estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y sumado a ello muchas veces falta de apoyo y dificultades de índole familiar que sobrecargan al trabajador. Estas entidades consideran que el estrés laboral no sólo es un problema de salud, ya que afecta la economía, y puede representar pérdidas de entre 0.5 y 3.5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de los países.

El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Podemos circunscribir el concepto de estrés al ámbito de trabajo de los individuos, de tal modo que su definición podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Desde esta perspectiva el estrés es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su

capacidad para afrontar la situación; es decir, es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. En esta vida moderna, el estrés es una condición inherente a la vida de las personas. Todas aquellas exigencias y responsabilidades individuales que se asumen provocan que las personas estén expuestas al estrés. Debido al entorno laboral actual, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características particulares. Según la OMS (2002) el estrés puede aparecer cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar y puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa.

Basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

- 1) Recursos personales: Se refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia entre otros aspectos. Es decir, que se refiere a las capacidades y potencialidades de cada individuo.
- 2) Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen y/o estimulan el crecimiento y el ascenso de los trabajadores.
- 3) Demandas laborales: engloba las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. Estos factores resumen de manera sucinta las principales causales a nivel personal y organizacional que podrían ocasionar estrés. Los cambios observables son variados desde preocupación, irritabilidad, ansiedad, fatiga hasta angustia y depresión perjudicando en los trabajadores no sólo su desempeño, sino también, su salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y

que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Por otro lado, las formas en que se manifiesta el estrés en los trabajadores y en las empresas son múltiples y sus consecuencias que pueden ir más allá de lo laboral, e incidir en los espacios personales y en su bienestar general.

Para la Escala de Estresores Laborales (The Laboral Stress Scale) de Mithely- Troht y Jenna G. Andersen. EEUU (2001. Adaptación 2009) el estrés laboral es una percepción, una respuesta a una condición ambiental, una forma de relación entre las demandas ambientales y la capacidad individual para hacer frente a estas demandas. Es decir, el estrés laboral es una reacción del sujeto ante las exigencias y presiones laborales que se manifiesta en la relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima.

5.2 Conclusiones

- Se comprobó la Hipótesis Específica 1 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Relación con los jefes” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Relación con los Jefes y el Desempeño Laboral (0.90). Esto significa que al incrementarse positivamente la Relación con los Jefes se incrementa el desempeño laboral en el personal militar.
- Se comprobó la Hipótesis Específica 2 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Preparación Inadecuada” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Preparación Inadecuada y el Desempeño Laboral (-0.69). Esto significa que al incrementarse la Preparación Inadecuada disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
- Se comprobó la Hipótesis Específica 3 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Carencia de Sostén” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Carencia de Sostén y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse la Carencia de Sostén disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
- Se comprobó la Hipótesis Específica 4 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Conflicto con otros trabajadores” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre los Conflictos con otros trabajadores y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse los Conflictos con otros trabajadores disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
- Se comprobó la Hipótesis Específica 5 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Sobrecarga de trabajo” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan

- Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre Sobrecarga de trabajo y el Desempeño Laboral (-0.94). Esto significa que al incrementarse la Sobrecarga de trabajo disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
- Se comprobó la Hipótesis Específica 6 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Incertidumbre respecto al tratamiento” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Incertidumbre respecto al tratamiento y el Desempeño Laboral (-0.90). Esto significa que al incrementarse la Incertidumbre respecto al tratamiento disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
 - Se comprobó la Hipótesis Específica 7 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Vulnerabilidad” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación negativa y significativa entre la Vulnerabilidad y el Desempeño Laboral (-0.62). Esto significa que al incrementarse la Vulnerabilidad disminuye el desempeño laboral en el personal militar.
 - Se comprobó la Hipótesis Específica 8 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor estresor “Satisfacción” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral (0.85). Esto significa que al incrementarse la Satisfacción se incrementa el desempeño laboral en el personal militar.
 - Se comprobó la Hipótesis Específica 9 la cual planteaba que existe relación significativa entre el factor “Autoestima” y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la Autoestima y el Desempeño Laboral (0.77). Esto significa que al incrementarse la Autoestima se incrementa el desempeño laboral en el personal militar.

5.3. Recomendaciones

- Es pertinente impulsar y promover en la unidad de comando de santa clara, estrategias efectivas de afrontamiento al estrés para disminuir los niveles de estrés laboral así como propiciar un clima laboral inclusivo y afables a fin de lograr un clima organizacional, donde se priorice el equilibrio en las relaciones interpersonales e intrapersonales, los aspectos psicosociales individuales favorables como la autoeficacia y estilos de afrontamiento funcionales.
- Es importante impulsar el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas al tema ya que son escasas y el estrés laboral es un fenómeno muy extendido y afecta a todas las áreas del bienestar personal y social.
- Promover la realización de investigaciones de tipo cualitativo con la finalidad de explorar con más profundidad el efecto del estrés en la jornada laboral y los riesgos psicosociales laborales.
- Que el comando de la unidad deberá mantener informado al personal sobre los posibles cambios al interior de la organización evitando que la incertidumbre genere tensión y estrés así como contar con espacios donde se brinde la oportunidad al personal de participar en la toma de algunas decisiones, en algunas reuniones con sus colegas y superiores lo cual permitirá reducir los conflictos y el estrés.
- La Sección del personal de la unidad, debe brindar información constante al personal para un mejor desempeño realizando evaluaciones periódicas de sus capacidades y habilidades así como fomentar la cooperación y el trabajo en equipo ya que puede contribuir al incremento de la dedicación y compromiso con el trabajo.
- Enriquecimiento del trabajo: aumentar la variedad en las actividades, disminuir la monotonía del día a día y dar significado al trabajo. Reafirmar la identificación del personal con la cultura organizacional y compartir la visión, misión y valores, lo cual ayudará a establecer mayor compromiso y un vínculo afectivo más sólido.
- Apoyar al personal en el establecimiento de metas y objetivos así como en la planificación del trabajo, identificación de dificultades y tener mayor control

de su propio trabajo. También es pertinente establecer mecanismos de formación y desarrollo de carrera para potenciar las competencias del personal.

- Brindar los recursos necesarios para desarrollar las competencias profesionales requeridas y fomentar el apoyo social entre los compañeros. Esto implica generar espacios que fomenten en el personal el desarrollo de los recursos personales necesarios para afrontar las demandas laborales que exige el desempeño de sus funciones.
- Identificación del personal en situación de riesgo de estrés laboral y los recursos de la Institución para gestionar las estrategias de intervención frente al estrés. Analizar la carga laboral del personal tratando de repartir equitativamente las funciones y labores

CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Aiken, L. (1990) Content Validity and Reliability of single itema or questionnaire. Educational and Psychological Measurement 40, 955-959.
- 2) Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.
- 3) Ardon R 2008). Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel. Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa. Honduras.
- 4) Arias, F. G. (2017). Obsolescencia de las referencias citadas: un mito académico persistente en la investigación universitaria venezolana. E-Ciencias de la Información, 7(1), 78-90. Arias, F. G. (2017). Obsolescencia de las referencias citadas: un mito académico persistente en la investigación universitaria venezolana. E-Ciencias de la Información, 7(1), 78-90.
- 5) American Psychological Association (APA). title. 2015; Available from: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.
- 6) Bautista Escobar, Adriana Lizet, (2019). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval (Doctoral dissertation) Cochabamba, Bolivia.
- 7) Barquinero, A. 25 de abril de (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. Extraído de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- 8) Barrezueta L. (2013). El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador.
- 9) Blum, M. (2008) Psicología Industrial. México: Trillas.
- 10) Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. Revista de Investigación Industrial Data, (19). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062008.pdf>

- 11) Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.
- 12) Celis, S. (2017). Estrés laboral: Un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial (Trabajo de titulación de pregrado). Universidad Militar de Nueva Granda, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16733/CelisOsorioSolMaria2017.pdf;jsessionid=11E10FDC2C7A6A1E83C8E16728159688?sequence=3>
- 13) Chirinos Vereau, J. (2021). La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de técnicos y suboficiales que laboran en el Agrupamiento Aéreo de Tarapoto de la FAP, año 2020. Escuela Superior De Guerra Aérea Lima –Peru.
- 14) Chiavenato I. (2007). Administración de Recursos Humanos. 8a ed.). México: McGraw - Hill.
- 15) Chiavenato. I. (2005). Gestión del talento humano. Mexico: McGraw - Hill.
- 16) Davis, K. 2010). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
- 17) Escobar, A. (2018). Síndrome de Burnout y estilos de liderazgo en soldados regulares del Batallón de Infantería Nro. 14 CT Antonio Ricaurte (BIRIC) del corregimiento. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.
- 18) Ezcurra, M. (1998) Cuantificación de la validez de contenido por medio del criterio de jueces. PUCP. Revista de Psicología. Año V. No. VI. Lima.
- 19) García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- 20) Georgopulos, B. (2004) Enfoque del camino-meta a la productividad. México: Trillas.
- 21) Ghiselli, E. (2006) Psicología Industrial. México: Letras.
- 22) Gilmer V. (2004) Tratado de psicología empresarial. Madrid: Ridoero.
- 23) Gutiérrez Cuaresma, Rocío (2017) Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del

Centro Médico Naval - 2016, Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Unidad de Posgrado. Programa de Segunda Especialización en Enfermería. Lima.

- 24) Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- 25) Horna Horna, Fiorella (2016) Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Medicina Humana. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo. 2016
- 26) Iparraguirre, Z., y Yupanqui, J. (2017). Es estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016 (Tesis de pregrado en Licenciatura en Administración). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>
- 27) Keith, David y John W. Newstrom. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México. Editorial Mc Graw Hill. 9va edición.
- 28) Kovachi, R. (2015) Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson. En <http://kovachi.sel.inf.uc3m.es/@api/deki/files/141/=correlacion.pdf>
- 29) Lazarus y Folkman (2006). Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. Barcelona.
- 30) Loza, L. (2019). Relación entre el estrés y el rendimiento laboral. Recuperado de <https://integrandoequipos.com/2019/03/05/relacion-entre-el-estres-y-el-rendimiento-laboral/>
- 31) Machuca Agostinelly Juliana Karin (2018) Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Maestría en Gestión Pública. Lima.
- 32) Marbán, J. 01 de Setiembre de (2009). El estrés afecta el rendimiento laboral. Obtenido de <http://expansion.mx/el-estres-y-el-rendimiento-laboral>.
- 33) Mason, R. D., Lind, D. A., Marchal, W. G., & Lozano, M. C. H. (1998). Estadística para administración y economía (No. 658.00212 M376E 1998.). México DF: Alfaomega. ISO 690
- 34) Medina Cevalco, Sandra Elizabeth (2017) Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa.

Chimbote. 2017. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Maestría en Gestión Pública.

- 35) Núñez Cordero Luisa del Rosario; (2018). Relación entre niveles de satisfacción de la capacitación y desempeño laboral del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi" TESIS Para optar el Grado Académico de Magíster en Género con mención en Sexualidad y Políticas Públicas
- 36) Onofre Pérez, Liseth Marianela. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. Quito, 2021, 99 p. (Tesis Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.
- 37) Organización Internacional del Trabajo. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>
- 38) Organización Internacional del Trabajo 2016. "Nota conceptual sobre bienestar en el trabajo". Disponible en <http://forointernacionalempleoyproteccionsocial.stps.gob.mx/Sitio/FichasTecnicasOIT/SIETE.pdf>
- 39) Organización Mundial de la Salud (2014) "La organización laboral y el estrés", disponible en http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- 40) Organización Mundial de la Salud (2016) Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores, disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- 41) Organización Mundial de la Salud, 2017 "Salud Ocupacional. Estrés en el lugar de trabajo", en http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
- 42) Organización Mundial de la Salud, 2019-2020: "La organización laboral y el estrés", disponible en http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

- 2014: Organización Mundial de la Salud, "Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores", disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
 - Organización Internacional del Trabajo. "Nota conceptual sobre bienestar en el trabajo". Disponible en <http://forointernacionalempleoyproteccionsocial.stps.gob.mx/Sitio/FichasTecnicasOIT/SIETE.pdf>
 - Organización Internacional del Trabajo. "¿Por qué importa el estrés en el trabajo". En http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm
- 43) Perales, A., Chue, H., & Padilla, A. y. (2016). Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima. ¿Obtenido de <http://www.scielo.org/scielo.php?>
 - 44) Salazar Larraín, L.(2009) La dirección del personal. Lima: Túpac Amaru. p-67.
 - 45) Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
 - 46) Schein, E. (2005). Cultura organizacional y liderazgo. Buenos Aires. EMECÉ.
 - 47) Selye Hans. (1956) El estrés de la vida. Nueva York: McGraw-Hill, 1956
 - 48) Selye, H. (1930). Studien über vitaminpetente Nahrungsstoffe. Zeitschrift für die gesamte experimentelle Medizin, 74(1), 320-323.Selye H. Tensión sin angustia. Madrid: Guadarrama, 1975
 - 49) Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.
 - 50) Slipak, O. E., & Hernández, M. (2007). Estres laboral. Alcmeon.
 - 51) Scomazzon, A., Dalbosco, D., & Ruschel, D. (1998). The concept of coping: a theoretical review. Estudio e psicología, 3(2), 273-294.
 - 52) Stavroula, B. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido: Ed. Universidad de Nottingham.
 - 53) Tiffin, J.(2004) Psicología Industrial. México: Trillas. p. 48.
 - 54) Troht M. y Andersen J. 1997). Escala de Estresores Laborales. Buenos Aires. Paidós.
 - 55) Vargas, S., y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Revista de Investigación Bibliotecológica, (33)79. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2019000200149&script=sci_arttext&tlng=pt

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Factores estresores y su relación con el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General ¿Cómo influyen los factores estresores en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El factor estresor Relación con los jefes influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 2. ¿El factor estresor Preparación inadecuada influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 3. ¿El factor estresor Carencia de sostén influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 4. ¿El factor estresor Conflicto con otros trabajadores influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 5. ¿El factor estresor Sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 6. ¿El factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 7. ¿El factor estresor Vulnerabilidad influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 8. ¿El factor estresor Satisfacción influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 9. ¿El factor estresor Autoestima influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista; 2021? 	<p>Objetivo General Determinar si los factores estresores influyen en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar si el factor estresor Relación con los jefes influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 2. Establecer si el factor estresor Preparación inadecuada influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 3. Identificar si el factor estresor Carencia de sostén influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 4. Establecer si el factor estresor Conflicto con otros trabajadores en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 5. Identificar si el factor estresor Sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 6. Establecer si el factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 7. Identificar si el factor estresor Vulnerabilidad influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 8. Establecer si el factor estresor Satisfacción influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 9. Identificar si el factor estresor Autoestima influye en el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre los factores estresores y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre el factor estresor Relación con los jefes y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 2. Existe relación significativa entre el factor estresor Preparación inadecuada y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 3. Existe relación significativa entre el factor estresor Carencia de sostén y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 4. Existe relación significativa entre el factor estresor Conflicto con otros trabajadores y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 5. Existe relación significativa entre el factor estresor Sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 6. Existe relación significativa entre el factor estresor Incertidumbre respecto al tratamiento y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 7. Existe relación significativa entre el factor estresor Vulnerabilidad y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 8. Existe relación significativa entre el factor estresor Satisfacción y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 9. Existe relación significativa entre el factor estresor Autoestima y el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021. 	<p>Variable Independiente Factores Estresores</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Factor I. Relación con los jefes</p> <p>Factor II. Preparación inadecuada</p> <p>Factor III. Carencia de sostén</p> <p>Factor IV. Conflicto con otros trabajadores</p> <p>Factor V. Sobrecarga de trabajo</p> <p>Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento</p> <p>Factor VII. Vulnerabilidad</p> <p>Factor VIII. Satisfacción</p> <p>Factor IX. Autoestima</p> <p>Variable Dependiente Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Iniciativa</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Productividad</p>	<p>Tipo: Investigación Explicativa.</p> <p>Nivel: Investigación descriptiva.</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Corte transversal.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población y Muestra: Población: 120 personal militar.</p> <p>Muestra: 120 personal militar. Censo.</p> <p>Diseño estadístico: Correlacional.</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios.</p> <p>Cuestionarios tipo Likert sobre Factores Estresores y Desempeño laboral.</p> <p>Procesador estadístico: Ver. 24 para Windows.</p>

ANEXO N° 02

CARTA DE PRESENTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

San Juan Bautista, 06 de octubre de 2021

Señor

Com FAP Juan Carlos Minaya Medina

Comandante del Base Aéreo Santa Clara - BACLA

PRESENTE-

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'JCM', with the date '9/10/2021' written below it.

Presente.-

Asunto: Solicita autorización para aplicación y recolección de datos investigación.

De mi mayor consideración:

Luego de recibir mis saludos y muestras de respecto, presento a las. Bachilleres en Psicología – del Programa Académico de Psicología - Universidad Científica del Perú Bach. Psic. Ofelia Elvina Irene Saldaña y Bach. Psic Antonia De Jesús Moncada Manguinuri, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada Factores estresores y su relación con el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista. 2021, solicito por su intermedio a su digno despacho autorizar el ingreso de los estudiantes para el recojo de la información requerida.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción y conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para las facilidades para sus estudios de investigación deseándole éxitos en su cargo quedo de usted.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'JAM', written over a printed name and title.

JUAN ALFONSO MENCEZ DELAGUILA
PSICOLOGO
C.Ps.P. N° 2961

ANEXO N° 03
CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio de Defensa

Fuerza Aérea del Perú

Agrupamiento Aéreo Santa Clara

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

San Juan Bautista, 20 OCT. 2021

NC-900-AGCC-N° 0072

Psic. JUAN A. MENDEZ DEL AGUILA
Coordinador del Programa Académico de Psicología
Universidad Científica del Perú
Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a esa digna Jefatura, a fin de expresarle mi más cordial saludo a nombre del personal militar y civil del Agrupamiento Aéreo Santa Clara de la Fuerza Aérea del Perú, a quien tengo el honor y orgullo de comandar y liderar.

En respuesta a su solicitud con fecha del 06 de octubre del 2021, se autoriza el ingreso al personal de Bachilleres de Psicología a las instalaciones del Agrupamiento Aéreo Santa Clara, para la aplicación y recolección de datos de investigación de Tesis, titulada **"Factores estresores y su relación con el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista 2021"**, asimismo tenga a bien comunicar indicado personal deberá cumplir con las medidas de seguridad respectivas al momento de Ingresar a este Agrupamiento Aéreo según coordinación con la Oficina de Seguridad Militar.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.
El Comandante FAP
JUAN CARLOS MINAYA MEDINA

COMANDANTE DEL AGRUPAMIENTO AEREO SANTA CLARA



EL PERÚ PRIMERO

Jr. Sargento Fernando Lores N° 11

ANEXO N° 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Se le invita a participar a usted en la aplicación de encuesta psicológica en la unidad, consideramos que su participación será de invaluable ayuda para lograr los propósitos de nuestra investigación. A su vez, se le hará entrega de una copia firmada por el responsable de la investigación.

1. Justificación del estudio:
2. Objetivo del estudio:
3. Su decisión de participar en el estudio descrito es completamente voluntaria.
4. Si no desea participar podría retirarse en el momento que desee.
5. Se precisa que su participación no generará gasto alguno, antes, durante ni después del estudio. No recibirá pago alguno por su participación. Toda la información obtenida en el presente estudio será mantenida en forma confidencial.

He leído y comprendido la información expuesta, he sido informado y entiendo que los datos obtenidos en la investigación serán usados exclusivamente con fines científicos. Por lo **expuesto acepto participar en la presente investigación.**

San Juan Bautista, 20 de octubre de 2021

ANEXO N° 05

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras las Bachilleres en Psicología del Programa Académico de Psicología - Universidad Científica del Perú, Bach. Psic. Ofelia Elvina Irene Saldaña y Bach. Psic. Antonia De Jesús Moncada Manguinuri; declaro que el trabajo académico Factores estresores y su relación con el desempeño laboral en el personal militar de la Base Aérea de Santa Clara, Distrito de San Juan Bautista 2021 para optar el título de Licenciado en psicología, es de nuestra autoría.

Por tanto, manifiesto lo siguiente:

Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, señalando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.

El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De descubrir uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

San Juan Bautista 02 de mayo del 2022.

.....
Bach. Psic. OFELIA ELVINA IRENE SALDAÑA
DNI N° 10764040

.....
Bach. Psic. ANTONIA DE JESUS MONCADA MANGUINURI
DNI N° 72203186

ANEXO N° 06
INSTRUMENTOS PSICOLÓGICOS
CUESTIONARIO N° 01
FACTORES ESTRESORES

Por favor tenga la amabilidad de responder las siguientes afirmaciones ítems marcando sólo una de las cuatro alternativas. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Responda todas las afirmaciones. Gracias por su colaboración.

Items del instrumento por Factor de evaluación.

Factor I. Relación con los jefes	0	1	2	3
1.Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores				
2.Conflictos con los jefes o supervisores				
3.Temor de cometer errores en el tratamiento del personal.				
4.Desacuerdo con el tratamiento del personal o usuario				
5.Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.				
Factor II. Preparación inadecuada	0	1	2	3
6.Ser interrogado(a) por el personal sobre cuestiones que no se posee una respuesta satisfactoria.				
7.Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades emocionales del personal.				
Factor III. Carencia de sostén	0	1	2	3
8.Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.				
9.Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.				
10.Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los demás.				
Factor IV. Conflicto con otros trabajadores	0	1	2	3
11.Conflictos con mis superiores.				
12.Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.				
13.Exceso de crítica de los supervisores.				
14.Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.				
Factor V. Sobrecarga de trabajo	0	1	2	3
15.Grupo de compañeros y horarios impredecibles.				
16.Carencia de tiempo para ofrecer soporte emocional al personal.				
17.Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.				
18.Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.				

Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento	0	1	2	3
19. Inadecuada información del jefe sobre el personal.				
20. Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para la correcta relación con el personal.				
21. Desconocimiento de lo que puede informarse al personal.				
22. Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.				
Factor VII. Vulnerabilidad	0	1	2	3
23. Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas				
24. Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.				
25. Hacer ejercicios hasta sudar.				
26. Fumar.				
27. Tomar bebidas alcohólicas.				
28. Tomar café.				
29. Asistir a actividades sociales o recreativas.				
30. Confiar mis problemas personales a mis amigos.				
31. Enfermar.				
32. Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.				
33. Divertirme.				
34. Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.				
35. Organizar racionalmente mi tiempo.				
Factor VIII. Satisfacción	0	1	2	3
36. Me siento feliz con mi trabajo.				
37. Quisiera cambiar de profesión.				
38. Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.				
39. Me siento feliz en mi hogar				
Factor IX. Autoestima	0	1	2	3
40. Hay problemas que me afectan.				
41. Puedo tomar una decisión fácilmente.				
42. Me gustaría ser otra persona.				
43. Soy una persona simpática.				
44. Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.				
45. Soy popular entre las personas de mi edad.				
46. Se tienen en cuenta mis sentimientos.				
47. Me doy por vencido (a) fácilmente.				
48. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.				

CUESTIONARIO N° 02.
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DESEMPEÑO LABORAL

FICHA TÉCNICA

1. **Título** : Desempeño Laboral del Personal Administrativo Chimbote 2017.
2. **Autor** : Lisseth Katherine Chuquitucto Cotrina
3. **Procedencia** : Guadalupe – La Libertad, Perú
4. **Adaptado** : Sandra Elizabeth Medina Cevalco
5. **Administración** : Individual / Colectivo
6. **Duración** : 30 minutos
7. **Aplicación** : Personal Administrativo.
8. **Significación** : Manejo de Información de Contenido

9. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

 - Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
10. **Consigna** : Se desarrollará en la tesis utilizando 11 criterios de registro del desempeño laboral, marcando con una x, según corresponda.
11. **Baremación** : Resultados que se sabrán al final del desarrollo de la tesis, donde se determinara 3 niveles de desempeño laboral aplicado a los trabajadores de la municipalidad y son: Alto, Medio y Bajo.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Medina Cevasco, Sandra Elizabeth 2017 – Universidad Cesar Vallejo

Estimado colaborador: Tenga la amabilidad de responder una sola de las siguientes afirmaciones alternativas por cada ítem. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor, responda todas las afirmaciones. Gracias por su colaboración.

1. Respecto al cumplimiento los servicios o tareas encomendadas a pesar de la ausencia del jefe inmediato superior	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
2. Respecto a la ayuda por otros para superar las metas establecidas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
3. Respecto a la motivación del jefe para que desarrolle sus propias ideas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
4. Respecto a la valoración del jefe por las nuevas formas de hacer las cosas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
5. Respecto a la puntualidad para entregar trabajos que le asignan	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6. Respecto a las cosas interesantes que aprender en el trabajo	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7. Respecto a sentirse integrado a los éxitos y fracasos de su área de trabajo	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
8. Respecto a la iniciativa ante reto o problema en relación a su gestión laboral	Le es indiferente	Tratas de resolverlo	Pides ayuda para resolverlo	Lo resuelves	ninguno
9. Respecto a la consideración del jefe para tratarlo de ejemplo de lo que se debe hacer	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10. Respecto a la recepción de oportunidades para su desarrollo profesional	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11. Respecto al trato amable y cortés con los administrados	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Muchas Gracias...