



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ANSIEDAD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN EL
CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO - 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Sonilda Barbara Atencio Atencio

Nery Marisol Mamani Ticona

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Y. Eugenio Cruz Telada

Código Orcid N°0000-0002-3770-1287

Chincha, 2022

Asesor

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

Miembros del jurado

Dr. Edmundo Gonzales Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martin Campos Martínez

DEDICATORIA

A nuestros padres e hijos, porque son nuestra apoyo, motivación y parte fundamental para el desarrollo de nuestra investigación y culminación de la carrera.

Ellos nos dieron fuerza y apoyo en momentos de debilidad, su amor incondicional y su confianza fueron la fortaleza que nos impulsó lograr nuestro propósito planteado y concretizar el sueño de ser psicólogas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento inicial a Dios por este logro, por darnos salud y paciencia para superar las dificultades, por darnos fuerza y enseñarnos a conservar la calma en momentos de debilidad.

A nuestros padres por darnos la vida, por amarnos como somos y por confiar en nosotras en esta larga y ardua carrera.

A nuestras familias, esposo e hijos, quienes son la razón de nuestra continua lucha y superación, muchas gracias por su comprensión y paciencia en estos largos años de ausencia donde teníamos que dividir nuestros tiempos entre la familia, el trabajo y los estudios.

A la Universidad Autónoma de Ica y a la Facultad de psicología, a nuestro asesor Dr. Y. Eugenio Cruz Telada

RESUMEN

El objetivo e la investigación fue Determinar la relación de ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la municipalidad provincial de Puno - 2021. Este estudio empleó como técnica la encuesta y los instrumentos utilizados fueron la Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA) y Encuesta de Autoevaluación del Desempeño Laboral. La metodología delestudio es de tipo básica con un diseño no experimental – transversal de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Se concluye: que existe una Chi cuadrado tabulado de ($\chi^2 = 0.863$) con 6 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es inferior a la Chi cuadrado calculado en ($\chi_c^2 = 0.930$), el cual es superior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 8.4%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, vale decir: Existe relación significativa entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021. Por otro lado, la mayoría de participantes que presentaron ansiedad mínima a moderada, presentaron un desempeño laboral regular (54.8%); mientras que, la minoría de trabajadores que presentó ansiedad marcada a severa, se ubicó en un nivel regular de desempeño laboral del (100%).

Palabras clave: ansiedad, desempeño laboral, emergencia sanitaria

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between anxiety and work performance in workers in the context of health emergency of the provincial municipality of Puno - 2021. This study employed the survey technique and the instruments used were the Anxiety Self-Assessment Scale (EAA) and the Self-Assessment Survey of Work Performance. The methodology of the study is of a basic type with a non-experimental - cross-sectional design of quantitative type, at a cross-sectional descriptive-correlational level. The sample consisted of 120 workers of the Provincial Municipality of Puno - 2021. It is concluded that there is a tabulated Chi-square of ($X_{t2} = 0.863$) with 6 degrees of freedom and a significance of 0.05, which is lower than the Chi-square calculated in ($X_{c2} = 0.930$), which is higher than the tabulated Chi-square, with a contingency coefficient of 8.4%, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, i.e.: There is a significant relationship between anxiety and job performance in workers in the context of health emergency of the Provincial Municipality of Puno - 2021. On the other hand, the majority of participants who presented minimal to moderate anxiety, presented a regular job performance (54.8%); while the minority of workers who presented marked to severe anxiety, had a regular level of job performance (100%).

Key words: anxiety, job performance, health emergency.

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	vii
índice de tablas	ix
índice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3 Preguntas de investigación específicas	16
2.4 Justificación e Importancia	16
2.5 Objetivo general	19
2.6 Objetivos específicos	19
2.7 Alcances y limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1 Antecedentes	21
3.2 Bases Teóricas	27
3.3 Marco conceptual	46
IV. METODOLOGÍA	49
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	49
4.2 Diseño de la investigación	50
4.3 Población – Muestra	51
4.4 Hipótesis general y específicas	52
4.5 Identificación de la variable	52
4.6 Operacionalización de variables	54
4.7 Recolección de datos	56
V. RESULTADOS	62
5.1 Presentación de Resultados	62

5.2 Interpretación de los Resultados	62
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	63
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	63
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	63
VII. CONCLUSIONES	64
VIII. RECOMENDACIONES	64
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	71
Anexo 2: Instrumento de aplicación	72
Anexo 3: Solicitud de permiso	73
Anexo 4: Base de datos	74
Anexo 5: Constancia fotográficas de la aplicación del instrumento	75
Anexo 6: Evidencia fotográfica de la ampliación del instrumento	76
Anexo 7: Informe de Turnitin al 23 % de similitud	77

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Descripción por edad de los trabajadores.</i>	61
<i>Tabla 2. Descripción por sexo de los trabajadores de la Municipalidad.</i>	62
<i>Tabla 3. Ansiedad en trabajadores de la Municipalidad de Puno.</i>	63
<i>Tabla 4. Síntomas somáticos en los trabajadores de la Municipalidad.</i>	64
<i>Tabla 5. Síntomas afectivos en trabajadores de la Municipalidad.</i>	65
<i>Tabla 6. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad.</i>	66
<i>Tabla 7. Ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores.</i>	67
<i>Tabla 8. Síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores</i>	68
<i>Tabla 9. Síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores.</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Edades de trabajadores de la Municipalidad de Puno</i>	61
<i>Figura 2. Trabajadores de la Municipalidad de Puno, según sexo.</i>	62
<i>Figura 3. Ansiedad en trabajadores de la Municipalidad de Puno.</i>	63
<i>Figura 4. Síntomas somáticos en los trabajadores de la Municipalidad.</i>	64
<i>Figura 5. Síntomas afectivos en los trabajadores de la Municipalidad.</i>	65
<i>Figura 6. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad.</i>	66

I. INTRODUCCION

Las crisis sanitarias, como la del Covid-19, frecuentemente generan ansiedad y afecciones a nivel psicológico en la población general, pues resulta inevitable sentir miedo a adquirir la enfermedad y fallecer a consecuencia de la infección y las complicaciones que trae consigo. Es así, que se ve afectado el desarrollo de los individuos, tanto a nivel personal, social, académico y laboral, lo que perjudica no solo a quien presenta dichas dificultades, también lo hace a terceras personas. Un claro ejemplo tiene lugar en el ámbito laboral, pues el desempeño de los colaboradores incide en la productividad de la organización a la que pertenece.

En ese sentido, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de la emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno-2021, considerando la relevancia que representa para su comunidad.

De manera que, a través del desarrollo de los siguientes capítulos se describirá la dinámica y manifestación de las variables mencionadas en la población de estudio. En el capítulo I, se presenta la introducción a la investigación en la que se resumió el tema central y objetivo principal del estudio. En el capítulo II, se muestra la descripción del planteamiento del problema, las preguntas de investigación, general y específicas, objetivo general y específicos, y de igual manera la justificación e importancia del estudio. En el capítulo III, se brindan los conceptos teóricos sobre los que se enmarca la investigación, entre los que se encuentran los antecedentes (nacionales e internacionales) y el marco conceptual. En el capítulo IV, se plasma el método empleado en la investigación, tomando en cuenta: el tipo y diseño, la variable de estudio, operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos, al igual que las técnicas de análisis e interpretación de datos. En el capítulo V, se muestran los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico de los datos acopiados de la muestra. En el capítulo VI, se presenta la discusión de los hallazgos

de la investigación.

Por último, se plantean las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Los trastornos por depresión y ansiedad son problemas habituales de salud mental que afectan a la capacidad de trabajo y la productividad de los individuos. Si bien, todas las personas presentan cierto grado de ansiedad, esto puede convertirse en un trastorno aun cuando se presenta sin que exista un peligro inminente, pero por un tiempo prolongado (Figuroa, 2018). Las consecuencias de los trastornos ansiosos y de depresión afectan el bienestar físico, mental, emocional y social de los individuos (Cantero & Ramírez, 2009).

Basados en un estudio realizado en China evidenció que las personas presentan síntomas moderados a severos en cuanto a la depresión (16.5%), ansiedad (28.8%), y estrés (8.1%) Todo esto a raíz de la pandemia (Wang et al., 2020).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), en el caso de la ansiedad, reportó que más de 260 millones de personas en el mundo la padecen. Por otro lado, se estima que los trastornos por depresión y ansiedad cuestan anualmente a la economía mundial más de 1 billón de dólares en pérdida de productividad.

La generación de recursos económicos es indispensable en el desarrollo de la sociedad y su estabilidad económica, lo que concuerda con Porras (2013) quien manifiesta que el trabajo ocupa hoy en día un papel fundamental en la vida personal y la estructura social, además constituye la principal fuente de ingresos económicos para la mayor parte de las personas. En ese sentido, los trabajadores contribuyen a su evolución, desarrollo y crecimiento económico.

De manera que, los conflictos laborales, familiares, económicos, conyugales y sociales representan un peligro para la salud mental del trabajador y las relaciones interpersonales en el trabajo (apoyo social) están significativamente relacionadas a percepciones bajas de estresores laborales, alta satisfacción laboral, baja depresión, pocos síntomas de enfermedad y alto rendimiento laboral. (Cantero & Ramírez, 2009).

Además, existen factores que presentan relación e inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores, entre los que se consideran: trabajo en equipo, autoestima, satisfacción del trabajador y adiestramiento (Quintero et al., 2008). Por ello, es importante que los individuos se sientan cómodos y encuentren bienestar en su lugar de trabajo, pues se trata del espacio donde pasan la mayor parte de su día a día.

Cabe resaltar, que el significado y el valor del trabajo se orientan al por qué y para qué trabajan las personas; en otras palabras, al papel que adquiere el trabajo en la vida de los individuos, lo que ayuda al entendimiento acerca del nivel de motivación que puedan tener los empleados al realizar las tareas que les son asignadas en su organización, que sin importar su naturaleza, si quiere ser competitiva en un entorno de cambio constante, donde la globalización juega un papel importante, puede lograrlo.

El desempeño laboral, está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas que se proponen. Por lo que, no solo debe prestar atención a los enfoques de productividad (mejora de procesos, innovación, desarrollo de productos y servicios, optimización de costos, etc.); sino que debe comprender como enfoque de partida al componente humano (Figueroa, 2018).

Por consiguiente, en el contexto nacional, Perales et al. (2011) indican que los trabajadores presentan un alto índice de estrés, depresión y ansiedad, pues en el mundo laboral, las instituciones públicas o privadas, son mucho más exigentes, demandan mucha presión y competencia, lo que puede provocar cierta inconformidad, desconcierto, estrés, y en consecuencia, afecciones como: gastritis, irritabilidad, fatiga, bajo desempeño laboral, etc. en los trabajadores.

Desde marzo del 2020 en nuestro país y sus diferentes regiones se ha detectado la presencia del Coronavirus (COVID-19) la misma que afecto a la sociedad puneña en los diferentes niveles y estratos sociales alterando la salud mental y física, la economía, la vida laboral, los estudios y la vida familiar de las personas y sobre todo género mucho miedo y temor debido a su rápida expansión. De acuerdo con cifras de la Sala situacional de la Diresa Puno, al 07 de marzo del 2021, se han registrado 42,187 casos positivos en el departamento de Puno, donde la provincia de San Román cuenta con 19,489 (46.2%) casos confirmados positivos y la provincia de Puno 9,702 (23.0%) según las respectivas redes e instituciones de salud. Asimismo, el total de fallecidos para la región es de 1,325 de los cuales 515 se registran en la provincia de San Román y 440 le corresponden a la provincia de Puno.

Por tanto, la pandemia del COVID 19 altero la forma de vivir de las personas y en especial de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno quienes empezaron a manifestar comportamientos de temor al contagio, a la muerte, sentimientos de ineptitud, desaliento, aislamiento, depresión y estrés, las mismas que afectaron su desempeño laboral e incrementaron los niveles de ansiedad.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación

La presente investigación permitió demostrar la relación entre ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Para poder identificar, intervenir y prevenir los elevados síntomas somáticos y afectivos de estas dimensiones en el desempeño laboral. siendo de significativa relevancia social estos resultados a alcanzar, porque es de beneficio para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores entre sus pares y autoridades ya que la intervención en prevención con la obtención de los resultados de la investigación que se realizó ayuda a mejorar el clima y servicios de salud, calidad en atención y una adecuada convivencia.

A continuación, el presente estudio se justifica por el siguiente fundamento:

Justificación teórica

Con esta investigación se pudo correlacionar las variables de ansiedad y burnout, obteniendo así mayor y adecuada información en cuanto a la afectación psicológica como también los niveles de cada variable en relación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Aunque existen pocos estudios sobre esta relación, la población está preocupada por que la ansiedad está teniendo un incremento aun mayor en estos momentos. Por tanto, este trabajo ayuda a comprender el conocimiento existente sobre la ansiedad y desempeño; como se mencionó anteriormente, la ansiedad es un mecanismo de defensa natural del organismo frente a estímulos externos o internos que son percibidos por el individuo como amenazantes o peligrosos, y como puede influir en el desempeño laboral. Es decir, los resultados de este estudio se han sugerido como conocimiento de la psicología, porque revela la relación entre las dos variables mencionadas, y también comprende la autenticidad de las muestras estudiadas.

Justificación Práctica:

No existe en la Municipal Provincial de Puno un informe real y de carácter científico sobre la salud mental y su desempeño actual de los trabajadores. El presente estudio se justifica porque los datos obtenidos permitieron generar cambios en la labor de cada trabajador y también permitió mejorar el desempeño laboral, desarrollando así un mejor compromiso organizacional en su labor como empleado, actuando en forma responsable y dedicada para garantizar su labor.

Justificación metodológica

La importancia desde este punto de vista es que el presente estudio llevó a la ejecución y/o aplicación de los instrumentos de ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de puno, lo que permitió analizar su funcionamiento y comportamiento psicométrico en términos de su validez, confiabilidad y adaptación para estas poblaciones de estudio.

Justificación social:

Desde este punto de vista, el estudio permitió obtener importante información de los niveles de ansiedad y desempeño laboral en la población de empleados en tiempos de emergencia sanitaria, específicamente en trabajadores de la municipalidad provincial de puno, permitiendo así a desarrollar planes como estrategias para controlar y disminuir los niveles de ansiedad, que es un resultado de síntomas somáticos y síntomas afectivos. Los resultados son de beneficio para los colaboradores y la municipal.

2.4.2. Importancia

El presente estudio de corte investigativo abrirá nuevos caminos para estudios sustantivos que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea.

En la actualidad, por la coyuntura en la que se vive a causa del Covid-19, y estando en emergencia sanitaria, es necesario el estudio referido a los trabajadores de la municipalidad provincial de puno, ya que están expuestos ante el virus. En consecuencia, al tener niveles alto de ansiedad puede disminuir el desempeño laboral que son las competencias influyéndolo así. Es por ello el presente trabajo de investigación presenta a detalle las diversas causas de la ansiedad. Con ello se tendrá la posibilidad de proponer estrategias para combatirlo en los trabajadores,

mejorando el desenvolvimiento dentro de sus labores. Es importante señalar que a raíz de la pandemia COVID 19 se observó un aumento de los niveles de ansiedad de los trabajadores.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación de ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

2.6. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Determinar la relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación social:** La población de estudio abarca todos los trabajadores de la Municipal Provincial de Puno.
- b. Delimitación espacial o geográfica:** El estudio fue llevado a cabo en la Municipal Provincial de Puno.
- c. Delimitación temporal:** La investigación se desarrolló en el transcurso del año **2021**.

2.7.2. Limitaciones

La limitación abarca todas aquellas restricciones a que se enfrenta el investigador durante el proceso de investigación, en especial en la actual situación sanitaria a causa de las medidas de seguridad y el acceso al trabajador, así como a la institución están en estricto control por las autoridades de la institución, por ello entre las limitaciones:

- La poca accesibilidad y comunicación con los trabajadores municipalidad provincial de puno para llevar a cabo la investigación, esto debido a las restricciones y medidas preventivas dispuestas por el gobierno.

- Aplazamiento de la culminación de la investigación.

III.MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Santamaría (2020) desarrolló una investigación que tuvo como título *“Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”*, de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió

o no en la variable desempeño laboral de la empresa en el periodo considerado. Dicha investigación fue catalogada como mixto cuantitativo-cualitativo, debido a sus objetivos, a su vez, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional, de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Para la recolección de la información diseñaron y aplicaron un cuestionario, en un total de 106 trabajadores. En conclusión, el estudio pudo determinar que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Bresó-Esteves et al. (2019) hicieron un estudio cuyo título fue *“Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta”*, en Colombia, con el fin de identificar los niveles de burnout y ansiedad en profesionales del área de la salud en la ciudad de Santa Marta. La investigación fue de carácter cuantitativo con enfoque explicativo, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE), aquellos que se aplicaron a una muestra de 59 médicos. De acuerdo a los resultados se evidenció la presencia de Burnout en el 25.4% de la población, niveles alarmantes de ansiedad pues el 57.63% presenta un nivel medio y el 42.7% alto. Para finalizar, se concluye que tanto los niveles de burnout como de ansiedad de los médicos pueden afectar su rendimiento laboral y el ejercicio profesional.

Orozco (2018) llevó a cabo un estudio que tuvo como título *“Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout) (Estudio realizado con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos)”*, en la Universidad Rafael Landívar

tradición Jesuita en Guatemala, con la finalidad de identificar el nivel de ansiedad y su relación con el nivel de desgaste ocupacional. La investigación tuvo diseño descriptivo, utilizándose la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) y el Inventario de Burnout de Maslach, aplicados en una muestra de 40 colaboradores pertenecientes del Colegio Liceo Minerva. En conclusión, se demostró que los colaboradores experimentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, demostrando que no existe relación con el nivel de desgaste ocupacional debido a que no son representativos.

Rodríguez et al. (2018) realizaron una investigación titulada *“Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud en áreas críticas y su asociación con ansiedad y depresión”*, en México, con el objetivo de determinar prevalencia del síndrome de burnout en personal de áreas críticas y evaluar subgrupos con ansiedad, depresión y factores secundarios involucrados. El estudio fue transversal multicéntrico aplicando instrumentos como el Maslach Burnout Inventory, Escala de estrés percibido (PSS) y cuestionario de cuidado del paciente PHQ-9, en una muestra total de 182 trabajadores. De acuerdo a los resultados, se observó síndrome de burnout completo con un 46.2% e incompleto con un 18.1%. La Depresión 74.2% y 34 personas con pensamientos suicidas. Además, la depresión y el estrés se asociaron con síndrome de burnout completo. Por otro lado, el análisis multivariado detectó asociación entre tener semanas de 80 horas de trabajo o más y eventos adversos [(OR = 2.52, IC 95% 1.10-5.58) y (OR = 2.40, IC 95% 1.27-4.54)]. En conclusión, el síndrome de burnout deteriora la motivación del profesional del área de salud, conllevándolo a una baja calidad del trabajo, a su vez, asociándose significativamente con estrés y depresión; por ello, es importante tratar ambas condiciones de manera simultánea.

Figuroa (2018) llevo a cabo un estudio titulado *“Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera”*, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, para obtener el título de Psicólogo Industrial/Organizacional, buscó identificar los factores que afectan el desempeño laboral de colaboradores que recientemente hayan sido promovidos a un mando de jefatura por primera vez en su carrera profesional. La investigación fue de tipo descriptiva, respecto al instrumento fue un cuestionario elaborado por el autor, siendo aplicado en una muestra conformada por 30 colaboradores de distintas empresas, que se encontraban en un rango de edad entre 20 y 25 años, con nivel de escolaridad desde bachillerato, licenciatura o maestría. De acuerdo a los indicadores los resultados evidencian un punteo alto en el factor de responsabilidad el cual lo refleja con un 72.33% seguido por comunicación con 61.50%, liderazgo con 58.83%, siendo los de índice más bajo madurez con 44.75% y trabajo en equipo 44.17%, los cuales fueron los 5 factores de acuerdo al instrumento elaborado. Según los datos obtenidos se concluyó que los factores que afectan de manera considerable el desempeño laboral son responsabilidad seguido por comunicación lo cual informa que estos son los 2 factores más repetitivos que pueden llegar a afectar el desempeño laboral.

Nacionales

Alcahuaman (2019) realizó una investigación que tuvo como título *“El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora privada, en el periodo 2018-2019”*, de la Universidad Ricardo Palma de Lima, para obtener el título de Licenciada en Administración y Gerencia, su objetivo fue determinar la incidencia del estrés organizacional en el desempeño del colaborador administrativo de una empresa constructora privada, para entender como un bajo desempeño puede afectar la productividad de

una empresa. Según su metodología la investigación fue de tipo aplicada, descriptivo, cualitativo de corte transversal y diseño correlacional, no experimental. Referente al instrumento utilizó un cuestionario aplicado a un total de 65 colaboradores. Finalmente se determinó que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa, siendo su coeficiente de Rho Spearman de 0.776, indicando que existe una correlación positiva alta, fuerte o considerable. Demostrando que el valor resultante de significancia fue 0.000, es decir menor a 0.05, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a más colaboradores estresados, más colaboradores tendrán un bajo desempeño laboral en el área administrativa de una empresa constructora.

Machuca (2018) llevo a cabo un estudio titulado "*Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa-2018*", de la Universidad César Vallejo de Lima, para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, tuvo como finalidad determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral. Respecto a su metodología fue un diseño correlacional, trasversal, uso como instrumento un cuestionario, siendo aplicado a una muestra conformada por 100 trabajadores. Finalmente, 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 se acepta la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234*, siendo está 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.

Vásquez (2017) realizó una investigación titulada “*Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016*”, de la Universidad Privada del Norte, Lima para obtener el Título de Licenciada en Administración de Empresas, su objetivo fue determinar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia que laboran en el Centro de Salud. El estudio se llevó a cabo bajo el diseño descriptivo correlacional, aplicándose cuestionario y entrevista, se usó el Inventario de Burnout, en una muestra de 20 personas. Se evidenció la relación existente entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un $p=0.406$, la despersonalización y el desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada con un $p=0.414$ y la realización personal junto al desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un $p=0.023$. Se tuvo como conclusión que existe una correlación positiva moderada entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral al contar con un $p=0.490$ según la escala Pearson, que a su vez permite la validación de la hipótesis estadística nula, es decir: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016. Sin embargo, se deduce que existe una relación directa entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral.

Choquejahuá (2017) desarrolló una investigación titulada “*Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno 2016*”, para obtener el Título profesional de Licenciada en Trabajo Social, cuya finalidad fue determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal. Dicha investigación fue correlacional y diseño no experimental, tipo transaccional, los instrumentos que usó fue la Ficha Bibliográfica y la Escala de Likert, siendo aplicados en una muestra de 67 trabajadores.

Los resultados indicaron que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.500^{**}= 50\%$) correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.451^{**}=45.1\%$ y correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson $r=0.488^{**}=48. \%$ y es correlación moderada en el nivel de 0.01. En conclusión, se comprobó que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, con un nivel de significancia 0.01.

Suni y Callata (2016) desarrollaron una investigación cuyo título fue “*Clima laboral relacionado con el síndrome de Burnout y Ansiedad-Estado*”, de la Universidad Nacional de San Agustín, en Arequipa, tuvo como objetivo establecer la relación entre Clima Laboral, Síndrome de Burnout y Ansiedad-Estado en las Micro Redes de los distritos de Alto Selva Alegre y José Luis Bustamante y Rivero. El diseño fue de tipo descriptivo, correlacional, transaccional no experimental, también se usó instrumentos como la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), Maslach Burnout Inventario (MBI) y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado, aplicándose a una muestra conformada por 181 profesionales. Los resultados indicaron que factores del Clima Laboral tiene una relación estadísticamente significativa con las dimensiones del síndrome de Burnout y los niveles de Ansiedad-Estado.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la Variable Ansiedad

Gutiérrez (2007) (citado en Oblitas, 2009) la ansiedad es una sensación experimentada por todos, en mayor o menor medida, en diferentes momentos de la vida cotidiana. Cuando se

presenta en niveles moderados, facilita el rendimiento, incrementa la motivación para actuar, alienta a enfrentarse a una situación amenazadora. En general ayuda a enfrentarse a cualquier tipo de situaciones. Sin embargo, cuando alcanza niveles exagerados, esta motivación normalmente útil puede dar lugar al resultado opuesto: impide enfrentarse a la situación, paraliza y trastoca la vida diaria

Elliot y Smith (2004) refieren que la ansiedad provoca una serie de cambios en el pensamiento y comportamiento de la persona como, por ejemplo: exagera la realidad de los hechos, irritabilidad, dificultad para pensar con claridad, pérdida de control sobre el ambiente se mantiene constantemente en alerta, provocan timidez y busca la aprobación del resto. Hacen referencia que las mujeres presentan mayor número y predisposición a la ansiedad debido a los aspectos genéticos y sociales, ya que la mujer se halla en constante actividad, tiene mayor carga de responsabilidades, se preocupa mucho por el futuro, realiza actividades domésticas y laborales, el cuidado de los niños, etc. sumándose la propia personalidad de la mujer y su capacidad para solucionar situaciones adversas.

Salama (2002) conceptualiza a la ansiedad como un estado de inquietud generalizada producida generalmente por un miedo e incertidumbre a las circunstancias que rodean la vida de una persona, que pueden ser imprevistos o simplemente un estado de insatisfacción vital (crisis, dudas sobre el futuro, etc.).

3.2.2. Definición de la Variable Desempeño laboral

Robbins (2004) definió que el valor de la proyección de metas, impulsando de este modo el comportamiento y avanza del desempeño. A la vez propuso que el desempeño laboral es alto

cuando llegan a fijar difíciles metas, caso reverso sucede cuando los fines son fáciles.

Benavides (2002, p.72) menciona que el desempeño lo atañe con las competencias, aseverando que en el proceso del trabajador al poder mejorar sus competencias logrará mejorar su desempeño. Refiere la autora que las competencias son habilidades y comportamientos visibles que la persona contribuye en un trabajo para desempeñarse con sus responsabilidades de manera satisfactoria y eficaz.

Muchinsky (2002) define el desempeño laboral como el conjunto de acciones importantes para alcanzar las metas de la institución y puede ser medido a través de lo que realmente lleva a cabo la persona en su labor cotidiana.

3.2.3. Modelos Teóricos

A continuación, se mencionará diversas teorías, de Ansiedad

Teoría conductual

Para Sandin & Chorot (1990) refieren que la ansiedad puede ser entendida bien como una respuesta normal y necesaria, o bien como una respuesta desadaptativa (ansiedad patológica). La distinción entre ansiedad clínica (o patológica) y no clínica, generalmente se establece en razón a la demanda de tratamiento por la propia persona, demanda que puede estar determinado por múltiples factores (características de personalidad, creencias personales de enfermedad, presiones familiares, etc.), aparte de los propios problemas de ansiedad. La ansiedad es clásicamente un sentimiento subjetivo que implica la

presencia de sensaciones de aprensión, tensión, inquietud, temor indefinido, inseguridad o miedo, a modo de anticipación objetiva, que supone una forma de miedo ante algo o ante “nada”, en contraposición al “miedo” concreto ante un peligro o amenaza real.

Pues bien, es evidente que cuando la ansiedad es una respuesta a algo que no sucede, el hecho de sentirla supone que nos interesamos por el problema, tratamos de resolverlo, nos preparamos para ello, movilizamos nuestros recursos. En este sentido la ansiedad es normal. Cuando la ansiedad, más que ayudar dificulta el rendimiento, ya empieza a ser patológica, pues provoca sufrimiento y no sirve para resolver las causas que lo motivan: si ante un examen sentimos tanta ansiedad que nos quedamos en blanco o nos tiembla las piernas.

Enfoque Psicoanalítico

La teoría psicoanalítica sostiene que la ansiedad con la que la psiconeurótica lucha es producto del conflicto entre un impulso inaceptable y una contrafuerza aplicada por el ego. Freud concibió la ansiedad como un estado afectivo desagradable en el que aparecen fenómenos como la aprensión, sentimientos desagradables, pensamientos molestos y cambios fisiológicos que se asocian a la activación autonómica. Este autor identifica elementos fenomenológicos subjetivos y fisiológicos, siendo los primeros más relevantes bajo su punto de vista, añadiendo que es el componente subjetivo el que implica, en sí mismo, el malestar propio de la ansiedad. Por otra parte, carácter adaptativo, actuando como una señal ante el peligro real e incrementando la activación del organismo como preparación para afrontar la amenaza.

Además, Freud (1971) identifica tres teorías sobre la ansiedad:

a. La ansiedad real que aparece ante la relación que se establece entre el yo y el mundo exterior; se manifiesta como una advertencia para el individuo, es decir, le avisa de un peligro real que hay en el ambiente que lo rodea.

b. La ansiedad neurótica, que resulta más complicada, se entiende también como una señal de peligro, pero su origen hay que buscarlo en los impulsos reprimidos del individuo, siendo ésta la base de todas las neurosis; se caracteriza por la carencia de objeto, estando el recuerdo del castigo o evento traumático reprimido, no se reconoce el origen del peligro; además, se relaciona el peligro con el castigo contingente a la expresión de los impulsos reprimidos, lo que permite reconocer la superioridad de esta ansiedad respecto a la objetiva diferenciación entre peligro real externo y peligro de origen interno y desconocido. Con respecto al primero, señala que produce la ansiedad objetiva o miedo de (Spielberger, 1966; Spielberger, Krasner y Solomon, 1988); dicha ansiedad neurótica ocurre cuando el yo intenta satisfacer los instintos del ello, pero tales exigencias le hacen sentirse amenazado y el sujeto teme que el yo no pueda controlar al ello.

c. La ansiedad moral es conocida como la de la vergüenza, es decir, aquí el superyo amenaza al sujeto con la posibilidad de que el yo pierda el control sobre los impulsos.

Para Freud, toda psiconeurosis es un trastorno emocional expresado en el plano psíquico, con o sin alteraciones somáticas y con una leve deformación afectiva del sentido de la realidad, que

se manifiesta en las relaciones sociales e interpersonales como la expresión de otros conflictos psicológicos. Cualquier tipo de psiconeurosis (neurosis) presenta una característica común: la ansiedad, refiriéndose aquí a un estado puramente mental del sujeto; otras características a destacar serían: la inmadurez emocional y la necesidad de dependencia, que es a su vez un producto del psicoinfantilismo del neurótico, ya que todo neurótico suele sentirse la mayoría de las veces como un ser inferior e inseguro respecto a los demás.

Por último, las corrientes humanistas y existencialistas también se han ocupado del constructo de ansiedad, siendo el elemento común de las mismas la consideración de la ansiedad como el resultado de la percepción de peligro por parte del organismo.

A continuación, se mencionará diversas teorías de Desempeño laboral

Teoría del doble factor de Herzberg

Para Herzberg (1959, citado en Correa, 2012), el trabajo es un papel importante para la persona, pensada como una acción importante para lo social mostrando o no oportunidades para lograr alcanzar las necesidades sociales como la capacitación, autoestima, etc. Planteando así diferentes entrevistas a profesionales contadores e ingenieros. Lo cual les solicito que se acordaran de sucesos concretos de su reciente experiencia en el trabajo que les sucediera ocasionado sentirse mal o bien en relación a su obligación, que revelaran los causantes que tuvieron en su actuación y si duro mucho o corto tiempo.

Herzberg hallo unas condiciones laborales y factores que inducen mayores elevaciones de satisfacción y motivación en el

centro laboral. Los elementos están conectados el contenido de trabajo y con la naturaleza, los cuales denomino causas motivadoras del trabajo: los motivadores extrínsecos e intrínsecos, cómo el provecho: ejercicio triunfante en la labor; trabajo mismo; reconocimiento por el logro; crecimiento personal y el adelanto, la responsabilidad. También factores higiénicos que son criterios que producen la conducta humana. La analogía seguida es la insatisfacción que ocasiona algunos componentes que nacen del entorno que rodean a las personas en su centro de labor. Estas variables administradas externamente por las organizaciones el trabajador escasea de una observación sobre ellas, estando sumiso a laudos que se hallan de fuera de su lugar de tarea.

La ausencia de los motivadores en el trabajo, no siempre ocasiona insatisfacción. Esto incumbe a la insatisfacción de más de uno de los constituyentes higiénicos, como es: supervisión, relaciones interpersonales, política administrativa, condiciones de trabajo, categoría del trabajador, estabilidad en el cargo y el salario.

Dado que el trabajador piensa en que los principios higiénicos no son necesarios, se concebirá no satisfecho y no logrará la producción. Si el trabajo tiene factores motivadores, el impulso será ocasionado por la persona, siendo así que el trabajador controle su entorno. Sin embargo, si existen factores higiénicos en el entorno del trabajo o desarrollo de su actividad, no provoca motivación.

Teoría de Porter y Lawler

Centrándose en la parte de la teoría de las expectativas de Vroom; Porter y Lawler (1988, citado en Mayuri, 2006) realizaron

un modelo justo para la motivación, donde lo utilizaron en instituciones. Es así que obtiene un modelo de teoría:

- La motivación o esfuerzo hacia el trabajo es la consecuencia de lo interesante para la recompensa y la grafía de cómo percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa.
- En segundo lugar, se trata de la relación del desempeño y las recompensas. Los colaboradores esperan que los que realicen buenos trabajos sean quien reciban buenos salarios y tengan mejores promociones.

Lawler determino tres fundamentos en su teoría:

- Los trabajadores aspiran a ganar dinero, ya que les ayudaría a mejorar sus necesidades de seguridad y fisiológicas, como además tener ambientes para satisfacer su autoestima, necesidades de autorrealización, sociales.
- El que el trabajador crea y perciba que su desempeño es necesario para tener mejores salarios, se desempeñara de la mejor posible.
- Lo que el trabajador crea que exista indirectamente o directamente entre aumento del desempeño o remuneraciones, el salario sería un buen motivador.

Determina que podría optimar el desempeño con la implementación de un justo sistema de remuneraciones, establecidas en valías, administrando así las con un valor positivo las recompensas para los empleados. Es erróneo pensar que todos los colaboradores les importen las mismas primas que dan las instituciones, ya que algunos les interesa más el sueldo, otros más días de mejores prestaciones de seguro, guarderías para los hijos, vacaciones, etc. Como también en la teoría de la expectativa, aporta en la explicación

del porque los empleados no sienten motivación en su lugar de trabajo y solo realizan lo mínimo para mantenerse, esto quiere decir que debe importar al tipo de recompensas a las necesidades individuales del trabajador, y no tener la idea errónea que todos los trabajadores quieran lo mismo.

Deduciendo así que las teorías, concuerdan en percibir al colaborador como el ser que explora el reconocimiento en el interior de la organización y satisfacción de las necesidades, al poder alcanzar estas dos satisfacciones, la motivación llega a sumar mayor responsabilidad, encaminar el comportamiento laboral. Esto llega en vista de que los fines de la organización y propios están formados y mutuamente se satisfacen. Concluyendo así que la motivación es la consecuencia de la relación entre la situación e individuo, es por eso que no podemos dejar de hablar de motivación si es que la organización ya que solo proporcionara u obstaculizara al trabajador.

3.2.4. Desempeño laboral

Chiavenato (2007), refiero que son aquellos comportamientos o acciones observados de suma importancia para alcanzar en la organización sus objetivos. Concluyendo así que un excelente desarrollo del desempeño laboral llega hacer la fortaleza más importante que tiene una empresa.

Chiavenato (2002) expuso que es la capacidad del trabajador que tiene dentro de las instituciones, siendo importante para la institución; siendo una gran labor y satisfacción laboral. Esto quiere decir que el desempeño de los trabajadores es una mezcla de sus resultados con su comportamiento. Por lo que el rendimiento en el trabajo, es la capacidad del individuo para elaborar, acabar, causar y producir menos trabajo, con esfuerzo menor y buen.

Modelo de desempeño laboral

1. Concernir el rendimiento con las recompensas, poder especificarlas, llegando hacer firmes: este modelo describe al sistema de políticas de promociones, salarios que tiene la empresa. Siendo así visualizado como justo para los trabajadores sintiéndose satisfechos, no permitiendo desigualdad y estar conforme con sus intereses. Las teorías contemporáneas de motivación en gran parte identifican que los trabajadores no son iguales, todos presentan necesidades diferentes, como en personalidad, actitudes y otras variables propias. Es importante que los trabajadores divisen que los resultados o recompensas son proporcionados a los invertidos insumos. Rodríguez (2001, citado en Mayuri, 2006); considero que el sistema de recompensa es poder considerar los insumos en diferentes formas para hallar el estímulo que puedan utilizar los directivos.

Los directivos deberán de utilizar las diferencias de los conocimientos entre los trabajadores, ayudan a determinar las recompensas, en base a las necesidades diferentes que tienen los trabajadores lo que ayuda como refuerzo a cada uno de ellos, para uno puede no ser importante, pero para otro si, dando así que las personas se den cuenta que se valora sus contribuciones.

2. Se considera a la vez, el dinero (salario) que es un buen incentivo, siendo un motivador importante de muchos, por lo que muchos trabajan en ello. Para el trabajador que se encuentra en desventaja económica, representa prever los alimentos, estudios, etc.; pero para otros simbolizan y prestigio y poder. Lo que significa que el aumento de dinero no garantiza una mejor satisfacción de trabaja o mejor productividad. Considerando así un reforzador completo, considerando alcanza diferentes tipos de refuerzos, acoplado así necesidades futuras o usarlo para tener más dinero. Las personas

no trabajan en si por el dinero, sino porque es el medio para alcanzar las cosas.

En los últimos años el tema de obtener beneficios, tuvieron mayor importancia, para Koontz y Werhrich (1999, citado en Mayuri, 2006) el salario básico continúa estando en el elemento más significativo de la motivación: "Hay teorías que sustentan que no motiva el sueldo, no siendo cierto muchas veces. "Una compensación correcta tendrá que tener un salario fijo, con beneficios, un adecuado ambiente laboral, mística y nombre de la institución", expresa Koontz "El espacio de cinco años a esta pieza fundamental de los beneficios y compensaciones cambió mucho. Anteriormente los trabajadores exigían excelentes salarios, pero hoy las solicitudes son para conservar la fuente de trabajo o no seccionar salarios.

Fundamentación técnica del desempeño laboral

Según el Artículo 25° Título IV del "Reglamento de la Ley 30057 - del Servicio Civil" aprobado con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, estipularon que:

La gestión del rendimiento asemeja, explora y promueve el aporte de los servidores civiles a los metas institucionales y objetivos; y tiene la certeza de las necesidades emplazadas por aquellos para mejorar el desempeño en sus cargos y, como resultado de ello, de la institución, la cual se hace en base a hechos de administración interior. Se resiste en instrumentos consistentes, técnicos y confiables, así como en metodologías demostrables de valoración del acatamiento de las funciones, metas de los servidores y compromisos, conforme con los objetivos institucionales, fines y con el perfil del puesto que ocupan.

Se interpreta que se está implementando en el sector estatal procedimientos para **gestionar** y desarrollar un adecuado desempeño en los servidores públicos, mediante los modelos de gestión de rendimiento, que estima herramientas para evaluar a los servidores en búsqueda de reforzar aspectos que son necesarios, para entablar la productividad deseada en la entidad. Así mismo de acuerdo al Reglamento precitado se refiere en el punto b) del artículo 35: Factores, metodologías e instrumentos básicos que:

Uno de los factores asociados a la Gestión del Rendimiento son los compromisos, que estima la conducta del servidor, en relación a los cuales se distinguen en el servidor civil sus aspectos conductuales como el cumplimiento de la misión y a las ocupaciones de su cargo, como al desempeño de las metas concretas, debiendo sostenerse en indicadores verificables y observables.

De acuerdo a lo mencionado se establece como factor de evaluación del rendimiento a la capacidad de autoevaluación del servidor público en cuanto a su desempeño laboral en la entidad.

El numeral 6.2.4.2 de la Directiva que desarrolla el Subsistema de Gestión del Rendimiento, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 277-2015-SERVIRPE, expresa que:

Los compromisos alcanzan ser de dos tipologías: a) Generales o Transversales, las cuales son capacidades ajustables a todos los servidores civiles, sin tener en comedimiento el cargo que ocupen o la función que descarguen y b) Específicos, son capacidades hallados relacionadas claramente a la función de cada servidor civil evaluado.

El punto j. del Artículo 102° del Reglamento Interno de Trabajo del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, aprobado con Resolución

Directoral N° 120-2011-D/HBCV, estipula que:

Son derechos de la institución que debe realizar las evaluaciones sobre el desempeño laboral y el rendimiento de los servidores a fin de establecer su capacidad o importancia y poder así estimar sus logros y disponer su progresión.

Así mismo, de acuerdo al Reglamento precitado, en el punto k. del Artículo 103°, se expresa que: Son obligaciones de la institución evaluar el rendimiento del personal y desempeño laboral. El punto O. del Artículo 98° del Reglamento precitado, estipula que:

Son obligaciones de los funcionarios y servidores realizar las evaluaciones de desempeño y rendimiento en el trabajo que ponga la institución.

Por lo antes mencionado se refleja que la entidad fomenta la determinación de un desempeño laboral adecuado por parte de los trabajadores de la municipal provincial de puno a fin de obtener los objetivos institucionales, resaltando como un aspecto importante la intervención del trabajador en el proceso de mejorar la organización.

Evaluación del desempeño

Lo que menciona Puchol (2007), es que la evaluación del desempeño, tienen una visión, donde el evaluado y el evaluador observan las acciones en un tiempo concluyente; con el fin de que esta dirección mejore continuamente, a través del reconocimiento de los logros obtenidos.

Lado (2013) señala que el desempeño laboral en las evaluaciones llegar hacer un procedimiento periódico y sistemático, como cualitativo o cuantitativo, consiguiendo medir la forma de ejecución o

actuar de las tareas del trabajador en su centro de labor en determinado tiempo; cuyo fin es identificar si sus resultados o comportamientos pertenecen a los objetivos esperados por la organización, o como también si debería mejorar. Es así que el desempeño presenta muchos fines, tanto para los jefes, empleados como para la organización. Definiendo así:

Objetivos para la organización:

- Fortalecer la equidad y transparencia de las disposiciones que decidirán la organización.
- Incentivar las estrategias del área de recursos humanos.
- Considerar las carencias del progreso, tal como descubrir potencialidades en otras competencias, cuyo fin es de efectuar nuevos planes adecuados para el desarrollo.
- Demostrar el valor de ajuste de cada trabajador en su lugar de labores.
- Aprobar los procedimientos de formación, desarrollo y selección.
- Apreciar de justa manera que los trabajadores tienen sus competencias.
- Promover y motivar a los trabajadores el conseguir resultados y metas concisas.

Objetivos para los Jefes:

- Promover formas verticales de comunicación.
- Retroalimentar a los trabajadores en relación a su último desempeño.
- Conseguir el compromiso de los trabajadores para mejorar.

Objetivos para los colaboradores:

- Proveer el camino para una comunicación ascendente. Estar al tanto del objetivo de la evaluación del desempeño y el modo en que lo beneficiaría.
- Saber el valor de su desempeño actual.
- Intervenir en los siguientes objetivos corporativas.

Objetivos para los colaboradores:

- Proveer el camino para una comunicación ascendente. Estar al tanto del objetivo de la evaluación del desempeño y el modo en que lo beneficiaría.
- Saber el valor de su desempeño actual.
- Intervenir en los siguientes objetivos corporativas.
- El hallazgo en las capacitaciones de necesidad.
- Descifrar trabajadores claves.
- Hallar intranquilidades del trabajador.
- Descubrir al trabajador idóneo para el puesto.
- Originar al trabajador a través de la comunicación de su desempeño, tener un concepto de los fines de la organización.
- Reuniones precisas para los trabajadores con los jefes y que puedan opinar de cómo están desempeñando su labor.
- Decidir en temas como promociones o salarios.

Responsabilidad para la evaluación del desempeño

Llegar hacer aplicada por el área de recursos humanos, jefe inmediato, directivos e incluso hasta por el trabajador; sin embargo, la puntuación es trabajo del área de recursos humanos ya que este ejecuta el informe final de los resultados de la evaluación que se empleó.

- **El gerente:** En las empresas son los gerentes que se inquietan por el rendimiento de sus trabajadores, es quien rinde los productos. Es así que en su mayoría de veces las evaluaciones del desempeño es el

propio gerente que lo realiza y de esa forma visualiza los resultados para luego hacer el seguimiento y crear estrategias, pero si existe el área de recursos humanos cae la responsabilidad sobre esa área.

- **El empleado:** En muchas organizaciones se aplican las autoevaluaciones, con esto consiguen dar una calificación aceptable pero que en algunas ocasiones no son significativas porque puede existir un margen de error. Si se tiene este tipo de evaluaciones al realizar el informe se puede plantear estrategias para ayudar en los parámetros dados por la institución.

- **El empleado y el gerente:** Hoy por hoy en las instituciones que tengan un esbozo dinámico y avanzado en la dirección del desempeño. Al surgir una evaluación dinámica de trabajo y pueda ser más significativa. Es así que tanto el empleado y gerentes formen parte de la evaluación. Teniendo los siguientes puntos:

- **El equipo de trabajo:** En las empresas gran parte de ellas el equipo de trabajo puede llevar a evaluarse entre sí, tomando en cuenta los parámetros concretos y normas que ayuden a mejorar los objetivos a alcanzar.

- **El órgano de gestión de personal:** Llega hacer un sistema moderado, ya que la forma de proceder es más administrativa. Con respecto a la evaluación del desempeño se utiliza por lo general a todos los integrantes del equipo dentro de una organización. El gerente o representante del área de recursos humanos le facilita al trabajador los resultados de la evaluación, siguiendo este proceso al tener conocimiento de su desempeño el trabajador dentro de la organización. Esto se hace de lo general a lo particular.

Métodos de evaluación del desempeño

Chiavenato (2011), Se basa en cada organización u otra, ya que tienden a construir sus propios sistemas de evaluación de desempeño para su personal.

a. Método de escalas gráficas

Llega a medir el rendimiento de los trabajadores como componentes graduados y definidos, existe dentro de esto desventajas; ya que está sometido, porque cada persona interpreta y percibe los contextos en base a su “estado psicológico”, esto llega a interferir subjetiva y personalmente, llegando a que muchos sean efectos de estereotipo; considerando así que el empleado puede sobresalir en todos los factores.

b. Método de elección forzada

Se basa en evaluar a través de frases alternativas que describan el tipo de desempeño. El elemento está compuesto por varias frases, y el estimador solo debe agarrar solo dos o una del que explique su desempeño de mejor manera, llamándolo así “elección forzada”.

c. Método de investigación de campo

El superior realiza la evaluación, con la ayuda de un especialista. Este profesional busca a cada jefe de áreas y hablan acerca del desempeño de sus trabajadores. Siendo así que el especialista elabora una entrevista para cada jefe.

d. Método de incidentes críticos

Se basa en la actuación de la persona, teniendo características extremas, aptos para obtener resultados positivos o negativos. Se caracteriza por estos dos resultados, siendo que las positivas tienen que emplearse y destacarse, y las negativas en eliminar o corregirse.

Werther (2008, citado en Chero y Díaz, 2015), mencionaron diferentes métodos:

Autoevaluación

Desarrollar este método puede establecer algo muy útil, en relación a que los casos sean objeto de incentivar al desarrollo individual. Cuando los trabajadores se autoevalúan podría ser menos probable a que muestre actitudes defensivas, siendo así un aspecto importante en la participación del trabajador y su entrega al proceso de mejoramiento.

Administración por objetivos

Radica en establecer objetivos a partir de los niveles inferiores y la alta gerencia. Esto se establece por mutuo acuerdo. Para la administración de objetivos, son los siguientes puntos:

- Concepto de los objetivos, el primero el objetivo general de la organización y después la definición por áreas y trabajadores.
- Jerarquización y planeación de actividades que conlleven a lograr objetivos.
- Evaluación periódica (puede ser trimestral o semestral) con el fin de realizar arreglos en la realización de los procedimientos.
- Toma de decisiones y evaluación de resultados.

Evaluaciones psicológicas

El objetivo principal son las conversaciones con los supervisores, entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos y verificaciones con otras pruebas. El profesional de psicología es quien plantea una apreciación de las características de motivación, intelectuales, emocionales y demás; que ayuden a saber el desempeño a futuro.

Evaluación 360°

Aquí participan las personas que trabajan con el evaluado, jefes, compañeros de oficina. El gran beneficio es permitir que las áreas en donde el individuo o el grupo necesitan surgir. Ayuda al establecimiento de políticas un reclutamiento interno clara:

- Certificar que el trabajador sea el apropiado para el puesto de trabajo.
- Concreta los propósitos del desarrollo y capacitación de los trabajadores en relación a sus resultados grupales o individuales.
- Encuentra con facilidad a las personas con potencial y exitosas, cuyo fin es reconocer, estimular y reforzar los resultados.
- Facilita información cuantificada y objetiva en relación al desempeño como el liderazgo, trabajo en equipo, gestión de tiempo, comunicación, capacidades, resolución de problemas entre otros.

Beneficios de la Evaluación del desempeño

Chiavenato (2000), refiere que, al tener un programa bien coordinado, planteado y desarrollado de evaluación, provee favorables resultados a largo, mediano y corto vencimiento. El mayor favorecido en esto son el gerente, organización, trabajador y comunidad.

- Establece mejores disposiciones y medidas para mejorar el desempeño.
 - Da de conocimientos las normas, como son los aspectos de la conducta y de desempeño.
 - Saber cuáles son los beneficios que el jefe tiene acerca del desempeño, debilidades, fortalezas en relación a la evaluación.
 - Nos ayuda a las medidas o disposiciones que tomara el jefe para una mejora en el desempeño del trabajador.

- Evalúa el potencial humano a largo, mediano o corto plazo.
- Identifica a los trabajadores que requieren mejorar o actualizarse en algunas plazas y poder seleccionar a los trabajadores que tienen la habilidad para ascender algún puesto.

Factores que influyen en el desempeño laboral:

Las instituciones de hoy en día deben tener ciertos factores que se encuentren relación e incidan la manera directa en el desempeño del colaborador, considerando: trabajo en equipo, autoestima, satisfacción del trabajador y adiestramiento. Quintero, africano y Faria (2008)

- **Satisfacción del trabajador:** Viene hacer el contiguo de propicios o no favorables con lo que el trabajador ve su labor, mostrándose en cualidades. Encontrándose relacionado con el entorno del trabajo y los que lo conforman en entorno laboral: supervisión, trabajo en equipo, etc. El tener satisfacción dentro del centro de trabajo llega hacer un sentimiento de placer o no, objetivos; esto facilita a los gerentes poder determinar el resultado que tendrán. Davis y Newtrom (1991: 203)

- **Autoestima:** Es un conglomerado de necesidades que tiene la persona, teniendo la necesidad de tener una nueva oportunidad en la entidad, como también el poder ser reconocido entre el equipo de trabajo. La autoestima es de suma importancia en ciertas tareas que se ofrezca coyunturas de mostrar sus habilidades. Es un elemento significativo y preciso para superar trastornos depresivos. Llega hacer algo delicado en la estabilidad emocional, ya que la autoestima es importante para conseguir éxitos o no.

- **Trabajo en equipo:** Viene hacer un equipo en donde se unen fuerzas individuales para dar un resultado favorable de desempeño. Es importante saber que son un grupo formales de individuos en relación

a lo laboral, con sus características que son de importancia en el trabajo. Se adaptan mejor a los cambios y suelen ser más flexible, gracias a la unión de las personas. Los empleados tienen mayor toma de decisiones en las organizaciones, quiere decir que son demócratas y fomenta la motivación entre los empleados.

▪ **Capacitación del trabajador:** El área de recursos humano efectúa un proceso cuyo fin es que el personal desempeñe eficientemente su rol. (Drovett, 1992). Al realizar un programa de capacitación se encuentra positivos resultados con un 80% aproximadamente de los casos. El fin de esto es tener contenido e información, los programas formales de entrenamientos muchas veces no alcanzan a cubrir las necesidades del cargo, las frecuentes quejas que existe son por la poca capacitación que reciben (Nash, 1989).

3.3. Marco conceptual

- **Ansiedad**, según Mardomingo (1994) citado por Herrera H. (2013) la ansiedad se refiere a un malestar físico muy intenso, que se manifiesta principalmente por respiración anhelante, se presenta ante estímulos que el sujeto percibe como potencialmente peligrosos e incluye síntomas neurovegetativos, conductuales, cognitivos y vivenciales.
- **Desempeño laboral**, según Noyola, (2008) El desempeño laboral son las actitudes que presenta cualquiera de los empleados en su organización, esto sucede y se nota en su compromiso organizacional.
- **Síntomas somáticos**, son manifestaciones somáticas que se da a través de temblores, dolores corporales, con una frecuencia diaria, presentado insomnio, pesadilla entre otros.
- **Síntomas afectivos**, son respuestas ante el miedo, ansiedad y al haber desintegración mental y físico.
- **Escala de auto- evaluación de ansiedad (EAA)**, es un cuestionario

elaborado para identificar los síntomas o signos caracterizado de la ansiedad.

- **Encuesta de autoevaluación del desempeño laboral**, es una encuesta para medir el desempeño y divididos en 10 dimensiones.
- **Responsabilidad**: es aquella aptitud de apreciarse uno mismo a estar obligado a dar un resultado y/o poder cumplir el trabajo, sin llegar a tener la presión externa alguna.
- **Respeto**: Llega a permitir a los individuos tener adecuadas relaciones personales, familias saludables y que también ayuda a la armonía social.
- **Excelencia**: se basa en la búsqueda constante de lo personal y una mejora constante como ser, en los profesionales, hogar, vida social, laborar, etc.
- **Integridad**: es una persona íntegra y confiables, que no tiene miedo a mostrarse como es, ya que existe la confianza en uno mismo en poder expresar su pensar y sentir con el mismo y los demás.
- **Obediencia**: llega hacer la acción de cumplir los requerimientos de la persona que ordena realizar, ya que se establece una norma que uno debe de cumplir.
- **Unidad**: se considera como base a los demás valores, que ayudan en la seguridad, unión y armonía de todo lo existente, considerando así que no se puede dividir ni alterar la unidad.
- **Productividad**: llega hacer el resultado de un favorable desarrollo en la actividad y/o responsabilidad destinada que tiene uno que realizar, mediante trabajo continuo y calidad de gestión.
- **Eficiencia**: Capacidad de desempeñar adecuadamente una función, uniendo las aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos propias de cada trabajador, con el entusiasmo y disposición que se tiene.
- **Compromiso**: es la capacidad del empleado que siente y tiene en relación hacer consiente de la importancia que es cumplir con el empleador, teniendo el profesionalismo, responsabilidad y lealtad, poniendo así más esfuerzo para lograr un mejor producto.
- **Iniciativa**: Capacidad que tiene un trabajador para demostrar su

capacidad, a través de la visión a un futuro, creatividad en relación a las funciones a cargo que está teniendo, obteniendo así las metas organizacionales.

IV. METODOLOGIA

El presente trabajo se basa al enfoque cuantitativo; por lo que, utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación; método aplicado para el presente estudio es el deductivo- inductivo, es deductivo pues se pasó de principios generales comprobados y verificados a hechos particulares, asimismo es inductivo pues se estudiaron y se observaron los hechos o experiencias inherentes a la variable, con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017). Por tanto, el estudio.

4.1. Tipo y nivel de investigación

El estudio a realizar fue de tipo cuantitativa, porque es un método de recogida de datos en un contexto de estudios principalmente científicos. En base a los datos recogidos, se pueden probar hipótesis predefinidas. Además de los métodos cuantitativos, también existen métodos cualitativos. Dependiendo del objetivo de la investigación, conviene realizar una investigación cualitativa o cuantitativa o una combinación de ambos métodos.

Los diferentes métodos de investigación se utilizan, por ejemplo, en el entorno universitario para las tesis de licenciatura o de máster, pero también se pueden aplicar en cualquier otro contexto de investigación, como por ejemplo en los institutos de estudios de mercado." (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 164.).

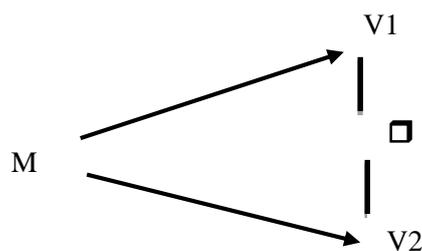
Siendo la investigación de nivel descriptivo – correlacional transversal porque se pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se pretenda analizar. Asimismo, será un estudio correlacional ya que se pretende analizar la relación existente entre dos variables, intentando predecir el valor aproximado que tendrán las variables, a partir del valor que poseen en la relación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño No Experimental de corte transversal, porque no se manipulo las variables de estudio y se realizó en un determinado tiempo en los meses de setiembre a diciembre 2021, término que proviene del latín y significa después de ocurrido los hechos. Según Hernández, et al., en la investigación Ex Post Facto el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos. (Hernández, et al. 2006)

Siendo el estudio de corte transversal, porque el instrumento seleccionado se aplicó a la muestra objeto de investigación en un solo momento y tiempo único. Lo que, al respecto Carrasco, (2005), sostiene que, los estudios transversales se utilizan para investigar hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo.

Al esquematizar este tipo de investigación obtendremos el siguiente diagrama.



En el esquema:

M= Muestra de Investigación

V1 = Burnout

V2 = Ansiedad

r = Posible relación entre las variables

Se asume en este diseño una probabilidad del 90% de relación entre las variables.

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población

Para la investigación se trabajó con una población accesible, la que estuvo constituida por los trabajadores de la municipalidad provincial de Puno. Arias, Villasis y Miranda, (2016) definen población accesible, aquella que se determina por consideraciones prácticas, respondiendo a las posibilidades o recursos con los que dispone el investigador.

4.3.2. Muestra

Asimismo, se determinó una muestra de 120 adultos pertenecientes a trabajadores de la municipalidad provincial de Puno, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años. Dicha muestra fue seleccionada por medio de un muestreo no probabilístico a propósito o por conveniencia, definida como la selección intencional, teniendo en cuenta que los integrantes pertenecientes a la muestra tuvieron características similares a la población objetivo y respondieron a las necesidades de la investigación, quienes fueron seleccionados directa e intencionadamente por el investigador (Argibay, 2009).

4.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, puesto que permite al investigador seleccionar las unidades de estudio en

aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos en la presente investigación. por no ser una población muy extensa. (Bernal, 2010, p. 164).

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Ha. Si existe relación entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Ho. No existe relación entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

4.4.2. Hipótesis específicas

Ha. Si existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Ho. No existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Ha. Si existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Ho. No existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de

4.5. Identificación de las Variables

V1: Ansiedad: es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, que, a diferencia del miedo, tiene una referencia explícita. Para indicar de mejor manera la ansiedad es una emoción, que va acompañada de reacciones adrenérgicas como: sudoración, tensión muscular, temblor, la respiración se torna agitada, dolor de cabeza, espalda, pecho, palpitaciones, dolor de estómago entre otros signos y síntomas que obstruyen el organismo, al elevarse los niveles en la intensidad hace incapaz a la persona para adaptarse de una manera mejor en la vida cotidiana esto lo conduce a verse como un problema serio causante de trastornos de ansiedad.

V2: Desempeño laboral: son un grupo de habilidades que tienen los trabajadores en su ámbito laboral, y su rendimiento; esto daría lugar al sentimiento de logro, lo que a su vez le va a generar satisfacción en su trabajo, va hacer que se sienta más identificado con la entidad.

4.6. Operacionalización de las variables

4.6.1. Matriz de Operacionalización de la variable Ansiedad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGO
ANSIEDAD	Lazarus (1976) citado por García de la Cruz R. (2014) la ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico.	Es un sentimiento de miedo, temor e inquietud. Que puede ocasionar sudor, sentirse inquieto y tenso, etc.	Síntomas somáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Temblores • Dolores y molestias corporales • Tendencia a la fatiga y debilidad • Intranquilidad • Palpitaciones • Mareos Náuseas vómitos, Bochornos • Desmayos, Pesadillas • Transpiración, Insomnio • Frecuencia urinaria 	6,7,10,11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Nunca o Casi Nunca A veces Con bastante frecuencia Siempre o casi siempre	25 a 40: No hay ansiedad presente 41 a 60: Ansiedad mínima a moderada 61 a 70: Ansiedad marcada a severa 71 a 100: Ansiedad en grado máximo
			Síntomas Afectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Desintegración mental y físico • Ansiedad • Miedo 	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9.		

4.6.2. Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGO
DESEMPEÑO LABORAL	Noyola, (2008) El desempeño laboral son las actitudes que presenta cualquiera de los empleados en su organización, esto sucede y se nota en su compromiso organizacional.	Es la manifestación de actitudes y comportamientos que muestras en el centro laboral en base a las funciones que le asignan.	Responsabilidad	Importancia Deber	1,2,3 4, 5	Nunca A veces Siempre	Ineficiente: 50 – 84 Regular: 85- 119 Eficiente: 120 - 150
			Respeto	Armonía Asertividad	6, 7 8, 9, 10		
			Excelencia	Esfuerzo Satisfacción	11, 12,13 14, 15		
			Integridad	Valores Honestidad	16, 17, 18 19, 20		
			Obediencia	Cumplimiento Reglas	21, 22, 23 24, 25		
			Unidad	Participación Comunicación	26, 27, 28 29, 30		
			Productividad	Proactividad Utilidad	31, 32, 33 34, 35		
			Eficiencia	Capacidad Orden	36, 37, 38 39, 40		
			Compromiso	Identidad Trabajo en equipo	41, 42 43, 44, 45		
			Iniciativa	Propuestas Dinamismo	46, 47 48, 49, 50		

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Las técnicas de investigación son esenciales debido a que son el conjunto de instrumentos y procedimientos utilizados para obtener datos, información y conocimiento sobre la investigación planteada y a su vez son utilizadas de acuerdo a los protocolos establecidos de acuerdo a la metodología de investigación utilizada.

Para la Real Academia Española (2001), las encuestas se conforman de preguntas agrupadas y organizadas, que van dirigidas a una población en específico, de tal forma que se obtenga información relevante para el estudio. La técnica de la encuesta, es una de las utilizadas en el campo de la investigación pues permite que la investigación sea rauda y eficiente. Bajo este contexto, muchos trabajos de la salud aplicaron esta técnica como parte de sus estudios, por lo tanto, la encuesta recogió y analizó la información de la muestra representativa. Asimismo, los datos recabados del cuestionario estandarizado permitieron dar fundamento a las características del estudio. Asimismo, el cuestionario se aplicó de manera digital y física en las instalaciones de la Institución, cuya aplicación fue de manera individual.

4.7.2. Instrumentos

Los instrumentos de investigación son recursos que permite al investigador abordar problemas, fenómenos y extraer información de ellos, estos recursos pueden ser dispositivos mecánicos y electrónicos : así como formularios en papel, los mismos que se utilizan para recoger datos o información sobre el problema planteado.

En la presente investigación se utilizó el siguiente instrumento: Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA) y Encuesta de autoevaluación

del desempeño laboral.

ESCALA DE AUTO- EVALUACIÓN DE ANSIEDAD (EAA)

Ficha técnica

Nombre : Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA)

Autores : William Zung y Zung

Administración : Individual o Colectiva

Descripción : La Escala de Ansiedad de Zung consiste en un cuestionario de 20 frases, informes o relatos Cada uno de los cuales se refieren a un síntoma o signo característico de la ansiedad como síntoma o signo.

En conjunto las 20 frases abarcan una amplia variedad de síntomas de ansiedad, como expresión de trastornos emocionales y se presenta en una ficha con cuatro columnas de elección. Así mismo se observa que en el lado izquierdo de la tabla de evaluación, comprende cuatro columnas en blanco encabezado por las respuestas: "Muy pocas veces", "Algunas veces", "Muchas veces" y "Casi siempre". A los examinados les es imposible falsificar tendencias en sus respuestas, porque la mitad de los ítems están redactados como síntomas positivos y la otra mitad como síntomas negativos.

Forma de evaluación:

Para su aplicación se le pide al sujeto que ponga una marca en el recuadro que el considere más adecuado a como se ha sentido en la última semana.

Calificación del Instrumento:

Para obtener la calificación, se coloca la hoja de respuestas bajo la guía de puntuación y se escribe el valor de cada respuesta en la columna de la derecha y la suma de todas ellas al pie de la página. Para obtener el grado de ansiedad se compara la Escala obtenida con la escala clave para efectuar el recuento, con un valor de 1, 2, 3, 4 en orden variable según si la pregunta está formulada en sentido positivo o negativo. Luego se suman todos los valores parciales. A continuación, se convierte la puntuación total en un índice basado en 100. En este sentido, con la Escala EAA, se intenta estimar el estado de ansiedad presente en términos de medición cuantitativa de niveles de ansiedad, al margen de la causa.

Al aplicar el Test de Kolmogorov de bondad de ajuste a la curva normal de la Escala de ansiedad de Zung ($p < 0.05$) dato que nos indica una distribución asimétrica no normal, asimismo, al hallar la confiabilidad de la consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach se obtuvo coeficientes de Confiabilidad cercanos y superiores al criterio de 0.70 (Brown, 1980), ($\alpha = 0,879$).

La validez hallada a través del análisis factorial exploratorio presenta un valor de adecuación al muestreo de Kaiser Meyer Olkin de 0,802 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo ($p < 0,001$) la prueba explica un 56,34% de la varianza total explicada

Baremo

Puntajes EAA	Categorías
25 a 40	No hay ansiedad presente
41 a 60	Ansiedad mínima a moderada
61 a 70	Ansiedad marcada a severa
71 a 100	Ansiedad en grado máximo

Validez y Confiabilidad en Perú

En nuestro país, Astocondor (2001), como parte de su tesis titulada “Estudio Exploratorio sobre ansiedad y depresión en un grupo de pobladores de comunidades nativas Aguarunas”, realizó la adaptación y validez de la escala de autoevaluación de la ansiedad de Zung y de la Escala de Autoevaluación de la Depresión de Zung en una muestra de 100 pobladores de ambos sexos de 14 a 30 años, de siete comunidades nativas aguarunas del departamento de Amazonas.

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Ficha técnica

Objetivo	: Determinar cuantitativamente el nivel de desempeño laboral.
Autor	: Ysaí Vázquez Estrada (2012)
Adaptado por	: Maria Espirita Valqui Romero
Año	: 2017
Ámbito de aplicación	: Hospital vitarte
Monitoreo	: No requiere
Administración	: Individual o Colectiva
Tiempo de duración	: 20 aproximadamente

Descripción:

El instrumento para medir la variable desempeño laboral consta de 50 ítems, divididos en 10 dimensiones que comprende 5 ítems en cada una de ellas, y 2 indicadores

por cada dimensión, del siguiente modo:

1. Responsabilidad: Importancia: 1, 2,3; Deber: 4,5
2. Respeto: Armonía: 6, 7; Asertividad: 8, 9, 10.
3. Excelencia: Esfuerzo: 11, 12, 13; Satisfacción: 14, 15
4. Integridad: Valores: 16, 17, 18; Honestidad: 19, 20
5. Obediencia: Cumplimiento: 21, 22, 23; Reglas: 24, 25

6. Unidad: Participación: 26, 27, 28; Comunicación: 29, 30
7. Productividad: Proactividad: 31, 32, 33; Utilidad: 34, 35
8. Eficiencia: Capacidad: 36, 37, 38; Orden: 39, 40
9. Compromiso: Identidad: 41, 42; Trabajo en equipo: 43, 44, 45
10. Iniciativa: Propuestas: 46, 47; Dinamismo: 48,49, 50

Calificación: Tiene 3 alternativas de respuesta, a cada una se le ha asignado un valor o puntaje que varía del 1= nunca, 2 = a veces y 3= siempre. Existe una confiabilidad y validez que permite utilizar favorablemente dicha prueba.

Interpretación: Se establecen los siguientes niveles:

- Ineficiente (50 – 84)
- Regular (85 –119)
- Eficiente (120 – 150).

Validación y fiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Se describe al nivel en que el instrumento mide adecuadamente aquello que intenta calcular para la utilidad correcta a que desee emplear. En tal sentido la validación, es el procedimiento de compilación y estimación de la evidencia de validez. Hernández y colaboradores (2006).

Los instrumentos que consintieron a la medición de las variables del actual estudio saltaron por dos procesos, en primera instancia la validez de contenido a través de juicio de expertos temáticos y metodólogos.

Fiabilidad de los instrumentos

Tamayo y Tamayo (2006) definieron que la fiabilidad de una prueba se encuentra coherente con la numeración de ítems que lo acomodan; es decir, entre mayor el número, mayor confiabilidad.

Los instrumentos de cogida de datos que se utilizaron en esta investigación contienen ítems con alternativas tipo escala de Likert, por lo que se manejó la prueba de fiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach para cada una de las variables, con una prueba piloto de 30 colaboradores administrativos de otra institución que tenía las mismas características que el de la muestra a fin de estimar la consistencia interna y validez de los cuestionarios. Arrojando un índice de fiabilidad elevada con ,956.

4..7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de esta investigación, ya se encuentran con validez y confiabilidad y adaptado a la realidad peruana por (Valqui, 2017) y (Astoccondor, 2001), por lo que no es necesario volver a sometido a tales procesos.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Descripción de la muestra

Tabla 1.

Descripción por edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
18-32 años	35	29.17%
33-46 años	53	44.17%
47-60 años	32	26.67%
Total	120	100%

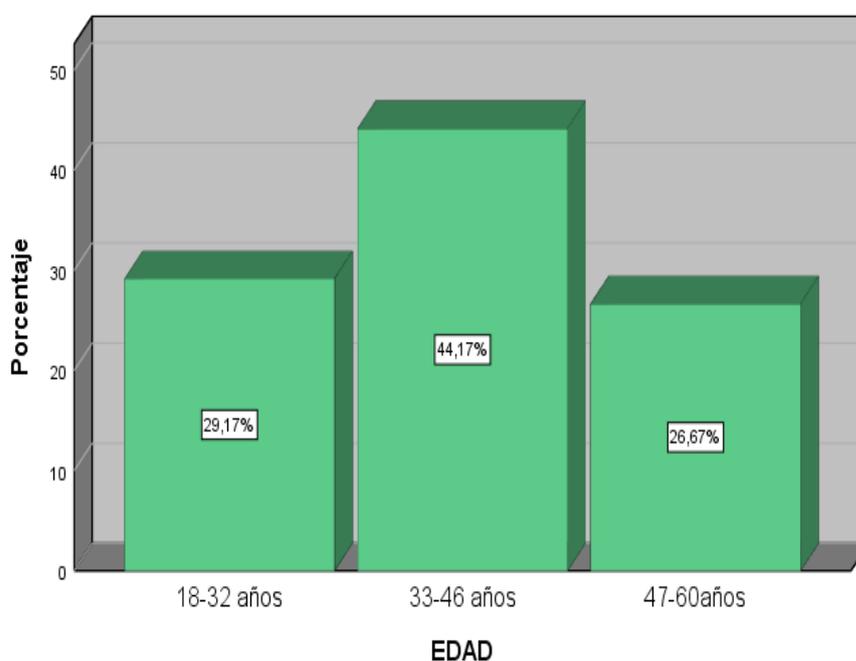


Figura 1. Edades de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

Como se describe en la tabla 1 y figura 1, la mayor proporción de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que participaron en esta investigación, tenían de 33 - 46 años (44.17%). Asimismo, una menor proporción estuvo conformada por quienes tenían de 47-60 años (26.67%).

Tabla 2.

Descripción por sexo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	41	34.17%
Mujer	79	65.83%
Total	120	100%



Figura 2. Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, según sexo

Como se observa en la tabla 2 y figura 2, la mayor cantidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que participaron de esta investigación, fueron mujeres (65.83%), y la minoría estuvo compuesta por hombres (34.17%).

Descripción de las variables

Tabla 3.

Ansiedad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
No hay ansiedad presente	46	38.33%
Ansiedad mínima a moderada	73	60.83%
Ansiedad marcada a severa	1	0.83%
Ansiedad en grado máximo	0	0%
Total	120	100%

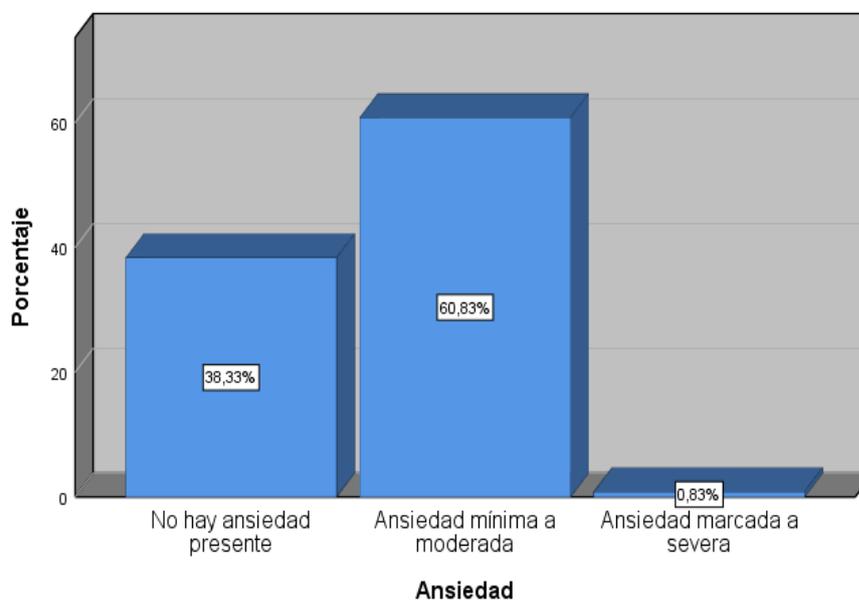


Figura 3. Ansiedad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

En la tabla 3 y figura 3, se muestra el nivel de ansiedad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. La mayoría presentaba ansiedad mínima a moderada (60.83%); sin embargo, la minoría de participantes presentaron ansiedad marcada a severa (0.83%).

Tabla 4.

Síntomas somáticos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	44.17%
Medio	65	54.17%
Alto	2	1.67%
Total	120	100%

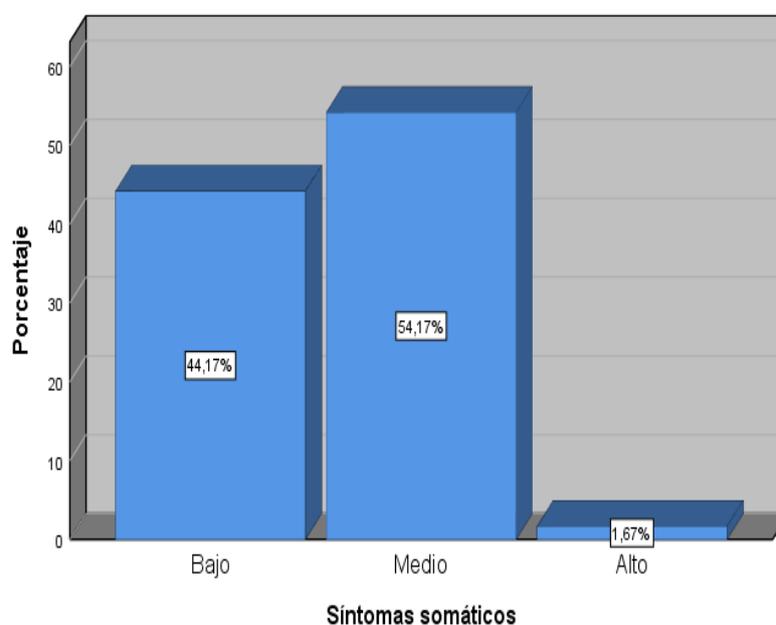


Figura 4. Síntomas somáticos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

En la tabla 4 y figura 4, se muestra el nivel de síntomas somáticos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. La mayor parte se encontraba en un nivel medio (54.17%); no obstante, la minoría se ubicó en un nivel alto (1.67%).

Tabla 5.

Síntomas afectivos en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	73	60.83%
Medio	40	33.33%
Alto	7	5.83%
Total	120	100%

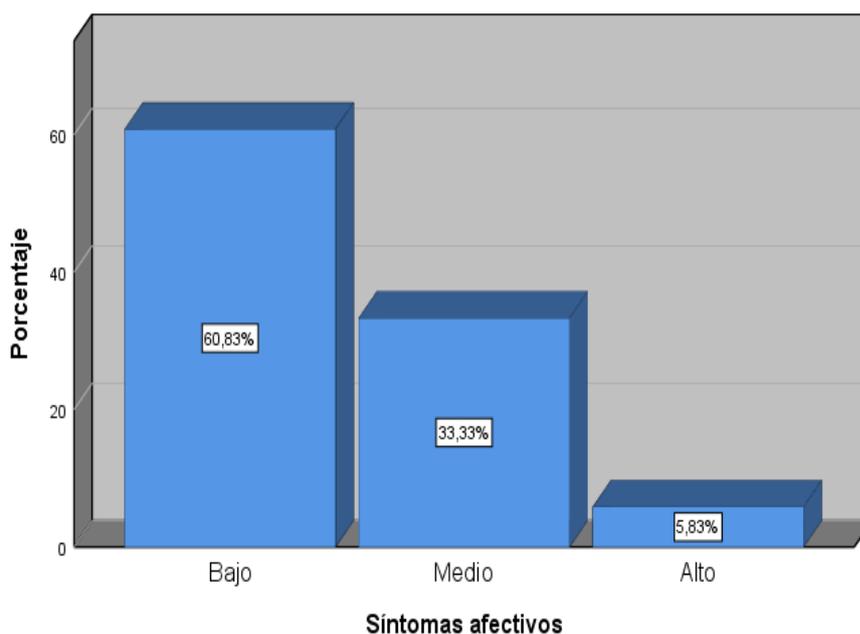


Figura 5. *Síntomas afectivos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno*

En la tabla 5 y figura 5, se muestra el nivel de síntomas afectivos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. La mayoría de participantes se encontraban en el nivel bajo (60.83%); mientras que, la minoría se ubicaba en un nivel alto (5.83%).

Tabla 6.

Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	30	25%
Regular	66	55%
Eficiente	24	20%
Total	120	100%

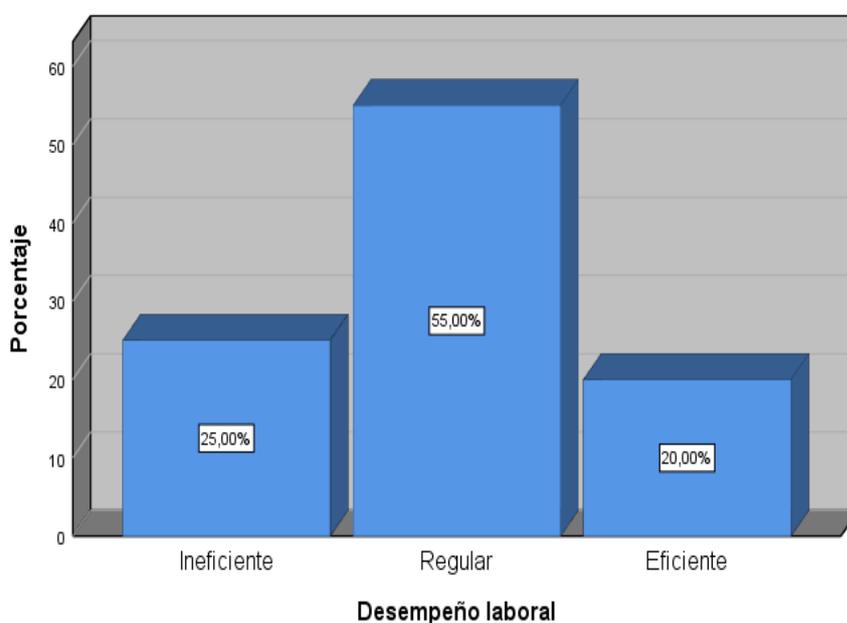


Figura 6. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

En la tabla 6 y figura 6, se muestra el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Se evidenció que la mayoría presentó un nivel regular (55%); mientras que, una menor proporción presentaba un nivel eficiente (20%).

5.2. Interpretación de los resultados

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

H: Existe relación entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 7.

Ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

		Desempeño laboral				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Ansiedad	No hay ansiedad presente	N	12	25	9	46
		%	26.1%	54.3%	19.6%	100%
	Ansiedad mínima a moderada	N	18	40	15	73
		%	24.7%	54.8%	20.5%	100%
	Ansiedad marcada a severa	N	0	1	0	1
		%	0%	100%	0%	100%
	Ansiedad en grado máximo	N	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	100%	
Total		N	30	66	24	120
		%	25%	55%	20%	0%

$$X^2 = 0.863; p = 0.930 > 0.05; CC = .084 = 8.4\%$$

En la tabla de contingencia se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X_t^2 = 0.863$) con 6 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es inferior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 0.930$), el cual es superior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 8.4%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, vale decir: Existe relación significativa entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021. Por otro lado, la mayoría de

trabajadores que presentaron ansiedad mínima a moderada, presentaron un desempeño laboral regular (54.8%); mientras que, la minoría de trabajadores que presentó ansiedad marcada a severa, se ubicó en un nivel regular de desempeño laboral del (100%).

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

H: Existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Tabla 8.

Síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

		Desempeño laboral				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Síntomas somáticos	Bajo	N	13	29	11	53
		%	24.5%	54.7%	20.8%	100%
	Medio	N	16	36	13	65
		%	24.6%	55.4%	20%	100%
	Alto	N	1	1	0	2
		%	50%	50%	0%	100%
Total	N	30	66	24	120	
	%	25%	55%	20%	100%	

$$X^2 = 0.935; p = 0.919 > 0.05; CC = 0.088 = 8.8\%$$

En la tabla de contingencia se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X^2 = 0.935$) con 4 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es superior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 0.919$), el cual es inferior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 8.8%, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, vale decir: No existe relación entre la dimensión síntomas

somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Además, la mayoría de participantes que presentaron un nivel medio de síntomas somáticos, obtuvieron un nivel regular de desempeño laboral (55.40%). Por otro lado, la minoría de trabajadores que presentó un nivel alto de síntomas somáticos, tenían niveles de desempeño laboral ineficiente (50%) y regular (50%).

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

H: Existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

Tabla 9.

Síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

		Desempeño laboral				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Síntomas afectivos	Bajo	N	17	41	15	73
		%	23.3%	56.2%	20.5%	100%
	Medio	N	12	22	6	40
		%	30%	55%	15%	100%
	Alto	N	1	3	3	7
		%	14.3%	42.9%	42.9%	100%
	Total	N	30	66	24	120
		%	25%	55%	20%	100%

$$X^2 = 3.352; p = 3.501 > 0.05; CC = 0.165 = 16.50\%$$

En la tabla de contingencia se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X^2 = 3.352$) con 4 grados de libertad y una significancia de

0.05, el cual es inferior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 3.501$), el cual es superior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 16.5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, vale decir: Existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Por otro lado, la mayoría de participantes, que presentaron un nivel bajo de síntomas afectivos, tenían un nivel regular de desempeño laboral (56.2%), asimismo, la minoría de trabajadores presentó un nivel alto de síntomas afectivos, igualmente se ubicaron en un nivel ineficiente de desempeño laboral (14.3%).

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo da a conocer los principales hallazgos cuantitativos de esta investigación en relación a los antecedentes nacionales e internacionales, citados y sus respectivos análisis comparativos que sostienen el tema de investigación.

6.1 Análisis descriptivo de los resultados

Esta discusión la iniciamos con los resultados descriptivos dando realce los resultados de la variable en estudio y que, a continuación, se detalla:

1. En relación a la Ansiedad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno; como se describe en la tabla 3 y figura 3, el nivel de ansiedad fue mínima a moderada (60.83%) y una ansiedad mínima a moderada (0.83%); en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Comparándolo con el estudio de Bresó-Esteves et al. (2019) cuyo título fue “Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta”, en Colombia, con el fin de identificar los niveles de burnout y ansiedad en profesionales del área de la salud en la ciudad de Santa Marta. Cuyo resultado evidenció niveles alarmantes de ansiedad pues el 57.63% presenta un nivel medio y el 42.7% alto. Para finalizar, se concluye que tanto los niveles de burnout como de ansiedad de los médicos pueden afectar su rendimiento laboral y el ejercicio profesional.
2. Respecto a la variable 2: Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno como se describe en la tabla 6 y figura 6, el nivel de desempeño laboral fue regular (55%); mientras que, una menor proporción presentaba un nivel eficiente (20%) en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Es así como en el estudio de Figueroa (2018) que buscó identificar los

factores que afectan el desempeño laboral de colaboradores que recientemente hayan sido promovidos a un mando de jefatura por primera vez en su carrera profesional, los resultados evidencian un punteo alto en el factor de responsabilidad el cual lo refleja con un 72.33% seguido por comunicación con 61.50%, liderazgo con 58.83%, siendo los de índice más bajo madurez con 44.75% y trabajo en equipo 44.17%, y concluyó que los factores que afectan de manera considerable el desempeño laboral son responsabilidad seguido por comunicación lo cual informa que estos son los 2 factores más repetitivos que pueden llegar a afectar el desempeño laboral.

6.2. Comparación resultados con marco teórico

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación de ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la municipalidad provincial de Puno – 2021, donde después de los hallazgos encontrados se procede a la discusión de resultados comparándolos con antecedentes internacionales y nacionales conforme al detalle siguiente:

Al contrastarlo con la hipótesis general de estudio se encontró en la tabla 7, que no existe una relación estadísticamente significativa entre la ansiedad y desempeño laboral ($\chi^2 = 0.863$; $p = 0.930 > 0.05$; $CC = .084 = 8.4\%$). Además, el coeficiente de contingencia señaló que la relación entre la variable ansiedad y desempeño laboral es muy baja (8.4%). De acuerdo a ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; *es decir, existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021*. Al compáralo con los resultados de Orozco (2018) cuya finalidad fue identificar el nivel de

ansiedad y su relación con el nivel de desgaste ocupacional, en conclusión, se demostró que los colaboradores experimentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, demostrando que no existe relación con el nivel de desgaste ocupacional debido a que no son representativos.

Al analizar el objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la municipalidad provincial de Puno – 2021, al contrastarla con la hipótesis específica 1 se encontró en la tabla 8, que no existe una relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral ($X^2= 0.935$; $p=0.919>0.05$; $CC= 0.088=8.8\%$). Además, la mayoría de participantes que presentaron un nivel medio de síntomas somáticos, obtuvieron un nivel regular de desempeño laboral (55.40%). Por otro lado, la minoría de participantes que presentó un nivel alto de síntomas somáticos, tenían niveles de desempeño laboral ineficiente (50%) y regular (50%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señaló que la relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral fue muy baja (8.8%). De acuerdo a este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Relacionándolo con el estudio de Suni y Callata (2016) tuvo como objetivo establecer la relación entre Clima Laboral, Síndrome de Burnout y Ansiedad-Estado en las Micro Redes de los distritos de Alto Selva Alegre y José Luis Bustamante y Rivero. Los resultados indicaron que factores del Clima Laboral tiene una relación estadísticamente significativa con las dimensiones del síndrome de Burnout y los niveles de Ansiedad-Estado, pudiéndose inferir que los síntomas somáticos como dice Salama (2002) conceptualiza a la ansiedad como un estado de inquietud generalizada producida generalmente por un miedo e incertidumbre a las circunstancias que rodean la vida de una persona

Al analizar el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la municipalidad provincial de Puno – 2021, al contrastar la hipótesis específica 2 se encuentra en la tabla 9, se observa que existe una relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral ($X^2= 3.352$; $p=3.501>0.05$; $CC=0.165 =16.50\%$), además la mayoría de participantes, que presentaron un nivel bajo de síntomas afectivos, tenían un nivel regular de desempeño laboral (56.2%). Por otro lado, la minoría de estudiantes presentó un nivel alto de síntomas afectivos, igualmente se ubicaron en un nivel ineficiente de desempeño laboral (14.3%). Asimismo. el coeficiente de contingencia indicó que la relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral es muy baja (16.50%). De acuerdo a este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Al relacionarlo con el estudio de Vásquez (2017) cuyo objetivo fue determinar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia que laboran en el Centro de Salud, evidenció la relación existente entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un $p=0.406$, la despersonalización y el desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada con un $p=0.414$ y la realización personal junto al desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un $p=0.023$. Esta relación indica que los síntomas afectivos influyen significativamente en el desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De todo el proceso de la investigación realizada se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación significativa entre ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021. Se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X_t^2 = 0.863$) con 6 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es inferior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 0.930$), siendo superior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 8.4%, por otro lado, la mayoría de trabajadores que presentaron ansiedad mínima a moderada, presentaron un desempeño laboral regular (54.8%); mientras que, la minoría de trabajadores que presentó ansiedad marcada a severa, se ubicó en un nivel regular de desempeño laboral.
- No existe relación entre la dimensión síntomas somáticos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X_t^2 = 0.935$) con 4 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es superior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 0.919$), el cual es inferior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 8.8%, además, la mayoría de participantes que presentaron un nivel medio de síntomas somáticos, obtuvieron un nivel regular de desempeño laboral (55.40%). Por otro lado, la minoría de trabajadores que presentó un nivel alto de síntomas somáticos, tenían niveles de desempeño laboral ineficiente (50%) y regular (50%).

- Existe relación entre la dimensión síntomas afectivos y desempeño laboral en los trabajadores en el contexto de emergencia sanitaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021; se observa que existe una Chi cuadrado tabulado de ($X_t^2 = 3.352$) con 4 grados de libertad y una significancia de 0.05, el cual es inferior a la Chi cuadrado calculado en ($X_c^2 = 3.501$), el cual es superior a la Chi cuadrado tabulada, con un coeficiente de contingencia de 16.5%, por otro lado, la mayoría de participantes, que presentaron un nivel bajo de síntomas afectivos, tenían un nivel regular de desempeño laboral (56.2%), asimismo, la minoría de trabajadores presentó un nivel alto de síntomas afectivos, igualmente se ubicaron en un nivel ineficiente de desempeño laboral (14.3%).

Recomendaciones

Las recomendaciones en base a las conclusiones son las siguientes:

- Que la Municipalidad Provincial de Puno en coordinación con la oficina de bienestar de personal fomenta talleres de sensibilización considerando la relevancia de estas dos variables ansiedad y desempeño laboral siendo la ansiedad en un principio algo positivo para el desempeño laboral y el ser humano que supone una señal de alarma ante un peligro real o imaginario. Esta señal de alarma que se traduce en síntomas físicos o fisiológicos, nos avisa para que decidamos si luchar o huir de esa situación peligrosa, el cual se debe dar a conocer a toda la comunidad laboral y porque no distrital.

- Que la oficina de bienestar de personal en coordinación con el departamento de Recursos humanos y marketing que genere un plan de información visual con el fin de prevenir y a afrontar la ansiedad de este modo, se favorece la prevención de problemas que limitan la calidad de vida, y que pueden derivar en trastornos que requieran tratamiento médico y/o psicológico.

- Se sugiere al departamento de investigación promover otras investigaciones, para identificar las diversas problemáticas que se haya podido producir en el desempeño laboral por haber obtenido un nivel regular o normal para elevar la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcahuaman, N. (2019). *El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora privada, en el periodo 2018-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3066>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería* [tesis de pregrado, Universidad nacional del callao]. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/326106086/Metodologia-de-InvestigacionCientifica-Aplicado-a-La-Ingenieria>
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Baràn, A. (2018). *Ansiedad y estrés*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Baran-Andrea.pdf>
- Bresó-Esteves E., Pedraza-Álvarez L. y Pérez-Correa K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259-269. Doi: <https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>
- Cantero, E. & Ramírez, J. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. *Revista médica del instituto mexicano del seguro social*, 47(6), 627- 636. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745517008.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos en México*. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracionde-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Archivo digital. <http://repositorio.unap.edu.pe/>

handle/UNAP/7481

Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un cargo de jefatura por primera vez en su carrera* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologías de la Investigación en México*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n.pdf

Machuca, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935#:~:text=Se%20concluye%20que%20existe%20una,una%20relaci%C3%B3n%20con%20un%20alto>

Mayuri, J. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf

Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. International Thomson Editores S.A.

Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2014). *Directiva N° 002-servir/gdsrh*. Obtenido <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014SERVIR-PE.pdf>

Noyola, Á. G. (2008). *Capital humano Gestión por competencias laborales en la administración pública*.

- Organización Mundial de la Salud. (2018). Depresión. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Orozco, S. (2018). *Ansiedad y Desgaste ocupacional (Burnout)* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>
- Perales, A., Chue, H.; Padilla, A. & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Rev. perú. med. exp. salud pública*, 28(4), 581-588. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a02v28n4.pdf>
- Porras, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Revista tesis psicológica*, 8(2), 98-117. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13902974300>
- Quintero, N., Africano, N. & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Rodríguez A., Díaz, A., Granillo, J., Aguirre, J. y Camarena, G. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud en áreas críticas y su asociación con ansiedad y depresión. *An Med (Mex)*, 63(4), 246-254. <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2018/bc184b.pdf>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Suni, A. y Callata, G. (2016). *Clima laboral relacionado con el síndrome de Burnout y Ansiedad -Estado* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3545>

- Vázquez, Y. (2012). *Evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo S. A.* [Tesis de posgrado, Universidad de Morelos]. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/286/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf?sequence=1>
- Vásquez, H. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13399>.
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho C. & Ho R. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *International journal of Environmental research and Public Health* 17(5), 1-25. <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>

ANEXO 1

**Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos de la
Escala de Ansiedad de Zung**

		Ítems						Sugerencias
DIMENSIÓN 1: PSICOLÓGICAS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	x		x		x		
2.	Me siento atemorizado sin motivo.	x		x		x		
3.	Me altero o me angustio fácilmente.	x		x		x		
4.	Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos.	x		x		x		
5.	Creo que todo está bien. Que no va a pasar nada malo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOMÁTICAS								
6.	Me tiemblan los brazos y piernas.	x		x		x		
7.	Sufro dolores de cabeza, del cuello y de la espalda.	x		x		x		
8.	Me siento débil y me canso fácilmente.	x		x		x		
9.	Me siento tranquilo y me es fácil quedarme quieto.	x		x		x		
10.	Siento que el corazón me late a prisa.	x		x		x		
11.	Sufro mareos	x		x		x		
12.	Me desmayo o siento que voy a desmayarme.	x		x		x		
13.	Puedo respirar fácilmente.	x		x		x		
14.	Se me duermen y arquean los dedos de las manos y de los pies.	x		x		x		
15.	Sufro dolores de estómago o indigestión	x		x		x		
16.	Tengo que orinar con mucha frecuencia.	x		x		x		
17.	Generalmente tengo las manos secas y calientes.	x		x		x		
18.	La cara se me pone caliente y roja.	x		x		x		
19.	Me duermo fácilmente y descanso bien por la noche	x		x		x		
20.	Tengo pesadillas	x		x		x		

Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos de la Escala de DESEMPEÑO LABORAL.

<u>Dimensiones</u>		Ítems						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Le das importancias a las actividades que le designa su jefe	x		x		x		
2.	Aunque no le agrade, considera importante el trabajo asignado, por ello lo cumple	x		x		x		
3.	Considera importante informar a su jefe de los avances de su trabajo	x		x		x		
4.	Cumple con los deberes que se le asigna en el trabajo	x		x		x		
5.	Considera un deber importante la puntualidad en su centro de labor	x		x		x		
6.	Fomenta un clima de armonía entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
7.	Utiliza un adecuado vocabulario que genere un ambiente equilibrado entre su jefe y sus compañeros de trabajo	x		x		x		
8.	Respeto la autoridad de sus superiores	x		x		x		
9.	Estima a sus compañeros de trabajo	x		x		x		
10.	Escucha la opinión de los demás	x		x		x		
11.	Muestra ímpetu en su trabajo	x		x		x		
12.	Se esfuerza por entregar los trabajos antes del tiempo solicitado	x		x		x		
13.	Pone todo su esfuerzo en las tareas que se le encarga	x						
14.	Le satisface el hacer algún trabajo extra.	x		x		x		
15.	Se siente satisfecho con el trabajo realizado	x		x		x		
16.	Piensa que la honradez es importante en el trabajo	x		x		x		
17.	Es consciente de los errores que comete	x		x		x		
18.	Es sincero(a) al referirse lo que sucede en su centro de labor	x		x		x		
19.	Es justo con sus acciones y pensamientos en el trabajo	x		x		x		
20.	Es cuidadoso(a) con los materiales de su centro de labor	x		x		x		
21.	Se esfuerza por cumplir con las ordenes de su jefe inmediato.	x		x		x		
22.	Obedece a aquellas personas que tienen autoridad real sobre usted	x		x		x		
23.	Cuando recibe una orden, cumple con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto	x		x		x		

24	Cumple con los reglamentos de la entidad	x		x		x		
25	Cuando solicita un permiso, acata según las normas	x		x		x		
26	Apoya a los proyectos de desarrollo de su entidad.	x		x		x		
27	Participa en actividades con su familia y con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
28	Es participe del mismo esfuerzo con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
29	Al referirse de su jefe, tiene buenos comentarios sobre (el / ella)	x		x		x		
30	Evita comentarios inadecuados entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
31	Termina el trabajo que se le encarga	x		x		x		
32	Se esfuerza para evitar que haya trabajo mal realizados	x		x		x		
33	Culmina con el trabajo, a pesar de los contratiempos	x		x		x		
34	Considera útil aprovechar el tiempo para realizar la mayor cantidad de trabajo	x		x		x		
35	Se preocupa por utilizar adecuadamente los recursos con los que trabaja	x		x		x		
36	Realiza sus trabajos con rapidez	x		x		x		
37	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	x		x		x		
38	Toma sus propias decisiones en lo referente a su trabajo	x		x		x		
39	Procura que su trabajo sea realizado de manera ordenada	x		x		x		
40	Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo	x		x		x		
41	Se identifica como parte de un equipo de trabajo	x		x		x		
42	Se siente orgulloso(a) de pertenecer a su entidad	x		x		x		
43	Considera que las políticas laborales de su entidad identifica a los trabajadores	x		x		x		
44	Coopera con las diversas actividades que fomenta el mejoramiento de la entidad.	x		x		x		
45	Comparte con sus compañeros diversas funciones requeridas por la entidad,	x		x		x		
46	Da ideas para mejorar si detecta que algo esta mal	x		x		x		
47	Presenta alternativas para arreglar los problemas de la entidad	x		x		x		
48	Si alguien le pide ayuda responde positivamente	x		x		x		
49	Ayuda a los compañeros de trabajo sin que se lo pidan	x		x		x		
50	Busca la forma de resolver los problemas laborales que se presentan con sus compañeros	x		x		x		

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA)

Nombres y apellidos:.....

Sexo: (F) (M) Edad:

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

Grado de instrucción:.....

Profesión:..... Área que labora:

Instrucciones: Estimado estudiante a continuación se le presenta una serie de ítems (interrogantes), léelas con atención y marque con una X en una de las casillas, según sea su vivencia. Tus respuestas serán de mucha importancia para nuestra investigación.

N	Indicadores	Nunca o Casi Nunca	A veces	Con bastante frecuencia	Siempre o casi siempre
1	Me siento más nervioso(a) y ansioso(a) que de costumbre.				
2	Me siento con temor sin razón.				
3	Despierto con facilidad o siento pánico.				
4	Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos.				
5	Siento que todo está bien y que nada malo puede suceder.				
6	Me tiemblan las manos y las piernas.				
7	Me mortifican los dolores de la cabeza, cuello o cintura.				
8	Me siento débil y me canso fácilmente.				
9	Me siento tranquilo(a) y puedo permanecer en calma fácilmente.				
10	Puedo sentir que me late muy rápido el corazón.				
11	Sufro de mareos.				
12	Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar.				
13	Puedo inspirar y expirar fácilmente				
14	Se me adormecen o me hincan los dedos de las manos y pies.				
15	Sufro de molestias estomacales o indigestión.				
16	Orino con mucha frecuencia.				
17	Generalmente mis manos están secas y calientes.				
18	Siento bochornos.				
19	Me quedo dormido con facilidad y descanso durante la noche				
20	Tengo pesadillas.				

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nombres y apellidos:.....

Sexo: (F) (M) Edad:

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

Grado de instrucción:.....

Profesión:..... Área que labora:

A continuación se encuentra una serie de preguntas a fin de evaluar el desempeño que ejerce dentro de su centro de labor; agradeceremos su sinceridad y colaboración en contestar todas las preguntas, recuerda que la información recolectada será considerada estrictamente confidencial. Marque con una "x" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

1	Nunca			
2	A veces			
3	Siempre			
N°	ITEMS	1	2	3
1	Le das importancias a las actividades que le designa su jefe			
2	Aunque no le agrade, considera importante el trabajo asignado, por ello lo cumple			
3	Considera importante informar a su jefe de los avances de su trabajo			
4	Cumple con los deberes que se le asigna en el trabajo			
5	Considera un deber importante la puntualidad en su centro de labor			
6	Fomenta un clima de armonía entre sus compañeros de trabajo			
7	Utiliza un adecuado vocabulario que genere un ambiente equilibrado entre su jefe y sus compañeros de trabajo			
8	Respeto la autoridad de sus superiores			
9	Estima a sus compañeros de trabajo			
10	Escucha la opinión de los demás			
11	Muestra ímpetu en su trabajo			
12	Se esfuerza por entregar los trabajos antes del tiempo solicitado			
13	Pone todo su esfuerzo en las tareas que se le encarga			
14	Le satisface el hacer algún trabajo extra			
15	Se siente satisfecho con el trabajo realizado			
16	Piensa que la honradez es importante en el trabajo			
17	Es consciente de los errores que comete			
18	Es sincero(a) al referirse lo que sucede en su centro de labor			
19	Es justo con sus acciones y pensamientos en el trabajo			
20	Es cuidadoso(a) con los materiales de su centro de labor			
21	Se esfuerza por cumplir con las ordenes de su jefe inmediato			
22	Obedece a aquellas personas que tienen autoridad real sobre usted			
23	Cuando recibe una orden, cumple con prontitud sin buscar excusas			

	para aplazar el asunto			
24	Cumple con los reglamentos de la entidad			
25	Cuando solicita un permiso, acata según las normas			
26	Apoya a los proyectos de desarrollo de su entidad			
27	Participa en actividades con su familia y con sus compañeros de trabajo			
28	Es participe del mismo esfuerzo con sus compañeros de trabajo			
29	Al referirse de su jefe, tiene buenos comentarios sobre (el / ella)			
30	Evita comentarios inadecuados entre sus compañeros de trabajo			
31	Termina el trabajo que se le encarga			
32	Se esfuerza para evitar que haya trabajo mal realizados			
33	Culmina con el trabajo, a pesar de los contratiempos			
34	Considera útil aprovechar el tiempo para realizar la mayor cantidad de trabajo			
35	Se preocupa por utilizar adecuadamente los recursos con los que trabaja			
36	Realiza sus trabajos con rapidez			
37	Evita los errores en el desempeño de su trabajo			
38	Toma sus propias decisiones en lo referente a su trabajo			
39	Procura que su trabajo sea realizado de manera ordenada			
40	Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo			
41	Se identifica como parte de un equipo de trabajo			
42	Se siente orgulloso(a) de pertenecer a su entidad			
43	Considera que las políticas laborales de su entidad identifica a los trabajadores			
44	Coopera con las diversas actividades que fomenta el mejoramiento de la entidad			
45	Comparte con sus compañeros diversas funciones requeridas por la entidad			
46	Da ideas para mejorar si detecta que algo esta mal			
47	Presenta alternativas para arreglar los problemas de la entidad			
48	Si alguien le pide ayuda responde positivamente			
49	Ayuda a los compañeros de trabajo sin que se lo pidan			
50	Busca la forma de resolver los problemas laborales que se presentan con sus compañeros			

Anexo 3: Ficha de validación de contenido por Juicio de Expertos de la Escala de

Ansiedad de Zung

Ítems

DIMENSIÓN 1: PSICOLÓGICAS		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	x		x		x		
2.	Me siento atemorizado sin motivo.	x		x		x		
3.	Me altero o me angustio fácilmente.	x		x		x		
4.	Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos.	x		x		x		
5.	Creo que todo está bien. Que no va a pasar nada malo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOMÁTICAS								
6.	Me tiemblan los brazos y piernas.	x		x		x		
7.	Sufro dolores de cabeza, del cuello y de la espalda.	x		x		x		
8.	Me siento débil y me canso fácilmente.	x		x		x		
9.	Me siento tranquilo y me es fácil quedarme quieto.	x		x		x		
10.	Siento que el corazón me late a prisa.	x		x		x		
11.	Sufro mareos	x		x		x		
12.	Me desmayo o siento que voy a desmayarme.	x		x		x		
13.	Puedo respirar fácilmente.	x		x		x		
14.	Se me duermen y arquean los dedos de las manos y de los pies.	x		x		x		
15.	Sufro dolores de estómago o indigestión	x		x		x		
16.	Tengo que orinar con mucha frecuencia.	x		x		x		
17.	Generalmente tengo las manos secas y calientes.	x		x		x		
18.	La cara se me pone caliente y roja.	x		x		x		
19.	Me duermo fácilmente y descanso bien por la noche	x		x		x		
20.	Tengo pesadillas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

.Lima, 20 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA
Firma del Validador

Anexo 3: Ficha de validación de contenido por Juicio de Expertos de la Escala de Ansiedad de Zung

Ítems

DIMENSIÓN 1: PSICOLÓGICAS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	x		x		x		
2.	Me siento atemorizado sin motivo.	x		x		x		
3.	Me altero o me angustio fácilmente.	x		x		x		
4.	Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos.	x		x		x		
5.	Creo que todo está bien. Que no va a pasar nada malo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SOMÁTICAS								
6.	Me tiemblan los brazos y piernas.	x		x		x		
7.	Sufro dolores de cabeza, del cuello y de la espalda.	x		x		x		
8.	Me siento débil y me canso fácilmente.	x		x		x		
9.	Me siento tranquilo y me es fácil quedarme quieto.	x		x		x		
10.	Siento que el corazón me late a prisa.	x		x		x		
11.	Sufro mareos	x		x		x		
12.	Me desmayo o siento que voy a desmayarme.	x		x		x		
13.	Puedo respirar fácilmente.	x		x		x		
14.	Se me duermen y arquean los dedos de las manos y de los pies.	x		x		x		
15.	Sufro dolores de estómago o indigestión	x		x		x		
16.	Tengo que orinar con mucha frecuencia.	x		x		x		
17.	Generalmente tengo las manos secas y calientes.	x		x		x		
18.	La cara se me pone caliente y roja.	x		x		x		
19.	Me duermo fácilmente y descanso bien por la noche	x		x		x		
20.	Tengo pesadillas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____ **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr./ Mg:**

Ysabel Virginia Pariona Navarro

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga Educativa

Lima, 20 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.P.P. N° 9421

Anexo 3. VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL.

<u>Dimensiones</u>	Ítems			Sugerencias
	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	

		si	no	si	no	si	no	
1.	Le das importancias a las actividades que le designa su jefe	x		x		x		
2.	Aunque no le agrade, considera importante el trabajo asignado, por ello lo cumple	x		x		x		
3.	Considera importante informar a su jefe de los avances de su trabajo	x		x		x		
4.	Cumple con los deberes que se le asigna en el trabajo	x		x		x		
5.	Considera un deber importante la puntualidad en su centro de labor	x		x		x		
6.	Fomenta un clima de armonía entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
7.	Utiliza un adecuado vocabulario que genere un ambiente equilibrado entre su jefe y sus compañeros de trabajo	x		x		x		
8.	Respeto la autoridad de sus superiores	x		x		x		
9.	Estima a sus compañeros de trabajo	x		x		x		
10	Escucha la opinión de los demás	x		x		x		
11	Muestra ímpetu en su trabajo	x		x		x		
12	Se esfuerza por entregar los trabajos antes del tiempo solicitado	x		x		x		
13	Pone todo su esfuerzo en las tareas que se le encarga	x						
14	Le satisface el hacer algún trabajo extra.	x		x		x		
15	Se siente satisfecho con el trabajo realizado	x		x		x		
16	Piensa que la honradez es importante en el trabajo	x		x		x		
17	Es consciente de los errores que comete	x		x		x		
18	Es sincero(a) al referirse lo que sucede en su centro de labor	x		x		x		
19	Es justo con sus acciones y pensamientos en el trabajo	x		x		x		
20	Es cuidadoso(a) con los materiales de su centro de labor	x		x		x		
21	Se esfuerza por cumplir con las ordenes de su jefe inmediato.	x		x		x		
22	Obedece a aquellas personas que tienen autoridad real sobre usted	x		x		x		
23	Cuando recibe una orden, cumple con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto	x		x		x		

24	Cumple con los reglamentos de la entidad	x		x		x		
25	Cuando solicita un permiso, acata según las normas	x		x		x		
26	Apoya a los proyectos de desarrollo de su entidad.	x		x		x		
27	Participa en actividades con su familia y con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
28	Es participe del mismo esfuerzo con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
29	Al referirse de su jefe, tiene buenos comentarios sobre (el / ella)	x		x		x		
30	Evita comentarios inadecuados entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
31	Termina el trabajo que se le encarga	x		x		x		
32	Se esfuerza para evitar que haya trabajo mal realizados	x		x		x		
33	Culmina con el trabajo, a pesar de los contratiempos	x		x		x		
34	Considera útil aprovechar el tiempo para realizar la mayor cantidad de trabajo	x		x		x		
35	Se preocupa por utilizar adecuadamente los recursos con los que trabaja	x		x		x		
36	Realiza sus trabajos con rapidez	x		x		x		
37	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	x		x		x		
38	Toma sus propias decisiones en lo referente a su trabajo	x		x		x		
39	Procura que su trabajo sea realizado de manera ordenada	x		x		x		
40	Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo	x		x		x		
41	Se identifica como parte de un equipo de trabajo	x		x		x		
42	Se siente orgulloso(a) de pertenecer a su entidad	x		x		x		
43	Considera que las políticas laborales de su entidad identifica a los trabajadores	x		x		x		
44	Coopera con las diversas actividades que fomenta el mejoramiento de la entidad.	x		x		x		
45	Comparte con sus compañeros diversas funciones requeridas por la entidad,	x		x		x		

46	Da ideas para mejorar si detecta que algo esta mal	x		x		x		
47	Presenta alternativas para arreglar los problemas de la entidad	x		x		x		
48	Si alguien le pide ayuda responde positivamente	x		x		x		
49	Ayuda a los compañeros de trabajo sin que se lo pidan	x		x		x		
50	Busca la forma de resolver los problemas laborales que se presentan con sus compañeros	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

.Lima, 14 de Julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA
Firma del Validador

Anexo 3. VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL.

<u>Dimensiones</u>	Ítems						Sugerencias
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
	si	no	si	no	si	no	

1.	Le das importancias a las actividades que le designa su jefe	x		x		x		
2.	Aunque no le agrade, considera importante el trabajo asignado, por ello lo cumple	x		x		x		
3.	Considera importante informar a su jefe de los avances de su trabajo	x		x		x		
4.	Cumple con los deberes que se le asigna en el trabajo	x		x		x		
5.	Considera un deber importante la puntualidad en su centro de labor	x		x		x		
6.	Fomenta un clima de armonía entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
7.	Utiliza un adecuado vocabulario que genere un ambiente equilibrado entre su jefe y sus compañeros de trabajo	x		x		x		
8.	Respeto la autoridad de sus superiores	x		x		x		
9.	Estima a sus compañeros de trabajo	x		x		x		
10.	Escucha la opinión de los demás	x		x		x		
11.	Muestra ímpetu en su trabajo	x		x		x		
12.	Se esfuerza por entregar los trabajos antes del tiempo solicitado	x		x		x		
13.	Pone todo su esfuerzo en las tareas que se le encarga	x						
14.	Le satisface el hacer algún trabajo extra.	x		x		x		
15.	Se siente satisfecho con el trabajo realizado	x		x		x		
16.	Piensa que la honradez es importante en el trabajo	x		x		x		
17.	Es consciente de los errores que comete	x		x		x		
18.	Es sincero(a) al referirse lo que sucede en su centro de labor	x		x		x		
19.	Es justo con sus acciones y pensamientos en el trabajo	x		x		x		
20.	Es cuidadoso(a) con los materiales de su centro de labor	x		x		x		
21.	Se esfuerza por cumplir con las ordenes de su jefe inmediato.	x		x		x		
22.	Obedece a aquellas personas que tienen autoridad real sobre usted	x		x		x		
23.	Cuando recibe una orden, cumple con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto	x		x		x		

24	Cumple con los reglamentos de la entidad	x		x		x		
25	Cuando solicita un permiso, acata según las normas	x		x		x		
26	Apoya a los proyectos de desarrollo de su entidad.	x		x		x		
27	Participa en actividades con su familia y con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
28	Es participe del mismo esfuerzo con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
29	Al referirse de su jefe, tiene buenos comentarios sobre (el / ella)	x		x		x		
30	Evita comentarios inadecuados entre sus compañeros de trabajo	x		x		x		
31	Termina el trabajo que se le encarga	x		x		x		
32	Se esfuerza para evitar que haya trabajo mal realizados	x		x		x		
33	Culmina con el trabajo, a pesar de los contratiempos	x		x		x		
34	Considera útil aprovechar el tiempo para realizar la mayor cantidad de trabajo	x		x		x		
35	Se preocupa por utilizar adecuadamente los recursos con los que trabaja	x		x		x		
36	Realiza sus trabajos con rapidez	x		x		x		
37	Evita los errores en el desempeño de su trabajo.	x		x		x		
38	Toma sus propias decisiones en lo referente a su trabajo	x		x		x		
39	Procura que su trabajo sea realizado de manera ordenada	x		x		x		
40	Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo	x		x		x		
41	Se identifica como parte de un equipo de trabajo	x		x		x		
42	Se siente orgulloso(a) de pertenecer a su entidad	x		x		x		
43	Considera que las políticas laborales de su entidad identifica a los trabajadores	x		x		x		
44	Coopera con las diversas actividades que fomenta el mejoramiento de la entidad.	x		x		x		
45	Comparte con sus compañeros diversas funciones requeridas por la entidad,	x		x		x		

46	Da ideas para mejorar si detecta que algo esta mal	x		x		x		
47	Presenta alternativas para arreglar los problemas de la entidad	x		x		x		
48	Si alguien le pide ayuda responde positivamente	x		x		x		
49	Ayuda a los compañeros de trabajo sin que se lo pidan	x		x		x		
50	Busca la forma de resolver los problemas laborales que se presentan con sus compañeros	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____ **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr./ Mg:**

Ysabel Virginia Pariona Navarro

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga Educativa

Lima, 20 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.P.P. N° 9421

Turnitin al 23% de similitud

TESIS_ATENCIO_Y_MAMANI.

turnitin.docx.

Por

ANSIEDAD_Y_DESEMPE_O_LABORAL-ATENCIO_Y_MAMANI.doc

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.gba.gob.ar

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to Carlos Test Account

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.upica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

1%

5

revistas.unimagdalena.edu.co

Fuente de Internet

1%

6

radioondaazul.com

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

1%

8

www.medigraphic.com

Fuente de Internet

1%

