

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Fortaleza mental y su relación con el desempeño
laboral en la Oficina de Administración y Finanzas de
la Defensoría del Pueblo - Sede Lima**

Jaquelyn Elizabet Chuchon Tipe

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Lima, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 13 de Marzo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Fortaleza Mental y su Relación con el Desempeño Laboral en la Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo- Sede Lima

Autor:

I. Jaquelyn Elizabet Chuchon Tipe – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Filtro de exclusión de bibliografía | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Nº de palabras excluidas (10) | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Tabla De Contenido

| | |
|--|-------------|
| Tabla de Contenido | vii |
| Lista de Tablas | xii |
| Lista de Figuras | xvi |
| Resumen | xvii |
| Introducción | xix |
| Capítulo I | 20 |
| Planteamiento del Estudio | 20 |
| 1.1. Delimitación de la Investigación | 20 |
| 1.1.1. Espacial. | 20 |
| 1.1.2. Temporal. | 20 |
| 1.1.3. Conceptual..... | 20 |
| 1.2. Planteamiento del Problema | 21 |
| 1.3. Formulación del Problema..... | 29 |
| 1.3.1. Problema General. | 29 |
| 1.3.2. Problemas Específicos..... | 29 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación..... | 30 |
| 1.4.1. Objetivos Generales. | 30 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos. | 30 |
| 1.5. Justificación de la Investigación | 30 |
| 1.5.1. Justificación Teórica..... | 31 |
| 1.5.2. Justificación Práctica. | 31 |
| 1.5.3. Justificación Metodológica..... | 31 |
| Capítulo II | 33 |

| | |
|---|-----------|
| Marco Teórico | 33 |
| 2.1. Antecedentes de Investigación..... | 33 |
| 2.1.1. Artículos Científicos..... | 33 |
| 2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales..... | 34 |
| 2.2. Bases Teóricas | 36 |
| 2.2.1. Bases Conceptuales y Empíricas para el Estudio de la Fortaleza Mental. | 36 |
| 2.2.1.1. Definiciones prácticas. | 36 |
| 2.2.1.2. Definiciones teóricas. | 37 |
| 2.2.2. Factores y Características que Influyen en la Fortaleza Mental..... | 39 |
| 2.2.2.1. Factores. | 39 |
| 2.2.2.2. Características. | 40 |
| 2.2.3. Dimensionalidad e Instrumentos de Medición de la Fortaleza Mental. | 42 |
| 2.2.3.1. Enfoque Multidimensional y Modelo SMTQ. | 42 |
| 2.2.3.2. Enfoque Unidimensional y Modelo MTI..... | 43 |
| 2.2.4. Problemas Conceptuales de la MT y su Relación con la Resiliencia..... | 45 |
| 2.2.4.1. Problemas Conceptuales y Metodológicos. | 46 |
| 2.2.4.2. MT y su Relación con la Resiliencia..... | 47 |
| 2.2.5. Fortaleza Mental en las Organizaciones..... | 48 |
| 2.2.5.1. Fortaleza Mental y su Influencia en el Bienestar Psicológico de los Empleados. | 48 |
| 2.2.5.2. Implicancias en el Ámbito Organizacional. | 49 |
| 2.2.6. Definición Teórica y Factores del Desempeño Laboral..... | 50 |
| 2.2.6.1. Definición Teórica. | 50 |
| 2.2.6.2. Factores que Influyen en el Desempeño. | 51 |
| 2.2.7. El Desempeño Laboral en el Contexto Actual de las Organizaciones..... | 52 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.7.1. Contexto Actual. | 53 |
| 2.2.8. Tipos de Desempeño Laboral..... | 53 |
| 2.2.8.1. Desempeño de la Tarea. | 54 |
| 2.2.8.2. Desempeño Contextual. | 54 |
| 2.2.8.3. Desempeño Contraproducente. | 54 |
| 2.2.9. Métodos y Sistemas de Evaluación del Desempeño. | 55 |
| 2.2.9.1. Métodos Tradicionales. | 55 |
| 2.2.9.2. Métodos Contemporáneos..... | 56 |
| 2.2.9.3. Beneficios de la Evaluación de Desempeño. | 57 |
| 2.2.10. Desempeño Laboral y Productividad..... | 57 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos..... | 58 |
| Capítulo III..... | 60 |
| Hipótesis y Variables | 60 |
| 3.1. Hipótesis | 60 |
| 3.1.1. Hipótesis General. | 60 |
| 3.2.1. Hipótesis Específicas..... | 60 |
| 3.2. Identificación de Variables | 61 |
| 3.3. Operacionalización de Variables | 61 |
| Capítulo IV | 67 |
| Metodología | 67 |
| 4.1. Enfoque de la Investigación..... | 67 |
| 4.2. Tipo de Investigación..... | 67 |
| 4.3. Nivel de Investigación | 67 |
| 4.4. Métodos de Investigación | 68 |
| 4.5. Diseño de Investigación..... | 69 |

| | |
|--|-----------|
| 4.6. Población y Muestra | 69 |
| 4.6.1. Población..... | 69 |
| 4.6.2. Muestra..... | 70 |
| 4.6.2.1. Unidad de Análisis..... | 70 |
| 4.6.2.2. Tamaño de la Muestra..... | 70 |
| 4.6.2.3. Selección de la Muestra..... | 70 |
| 4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 71 |
| 4.7.1. Técnicas..... | 71 |
| 4.7.2. Instrumentos..... | 71 |
| 4.7.2.1. Diseño..... | 72 |
| 4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos | 74 |
| 4.8.1. Análisis Descriptivo..... | 74 |
| 4.8.2. Prueba de Hipótesis..... | 75 |
| 4.8.3. Contrastación de Hipótesis..... | 78 |
| 4.8.3.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1..... | 78 |
| 4.8.4. Contrastación de Hipótesis Específica 2..... | 80 |
| 4.8.5. Contrastación de Hipótesis Específica 3..... | 83 |
| 4.8.6. Contrastación de Hipótesis General | 85 |
| Capítulo V..... | 88 |
| Resultados..... | 88 |
| 5.1. Descripción del Trabajo de Campo | 88 |
| 5.2. Descripción de Resultados..... | 90 |
| 5.2.1. Variable 1..... | 90 |
| 5.2.1.1. Dimensión 1..... | 91 |
| 5.2.1.2. Dimensión 2..... | 91 |

| | |
|--------------------------------------|------------|
| 5.2.1.3. Dimensión 3..... | 92 |
| 5.2.2. Variable 2..... | 93 |
| 5.2.2.1. Dimensión 1..... | 93 |
| 5.2.2.2. Dimensión 2..... | 94 |
| 5.2.2.3. Dimensión 3..... | 95 |
| 5.3. Contratación de Resultados..... | 95 |
| 5.4. Discusión de Resultados..... | 98 |
| Conclusiones..... | 101 |
| Recomendaciones..... | 103 |
| Lista de Referencias..... | 104 |
| Anexos..... | 111 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Resultados de indicadores del OEI 04 y sus acciones estratégicas institucionales..... | 25 |
| Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables..... | 62 |
| Tabla 3 Diseño de las variables Fortaleza mental y Desempeño laboral..... | 72 |
| Tabla 4 Baremo de la variable Fortaleza mental | 73 |
| Tabla 5 Baremo de la variable Desempeño laboral | 74 |
| Tabla 6 Significados asumidos del coeficiente de correlación | 77 |
| Tabla 7 Test de normalidad de la dimensión Desempeño de metas | 78 |
| Tabla 8 Matriz de correlaciones de la dimensión Desempeño de metas y variable Desempeño laboral..... | 79 |
| Tabla 9 Test de normalidad de la dimensión Manejo del estrés | 81 |
| Tabla 10 Matriz de correlaciones de la dimensión Manejo del estrés y variable Desempeño laboral..... | 82 |
| Tabla 11 Test de normalidad de la dimensión Rendimiento..... | 83 |
| Tabla 12 Matriz de correlaciones..... | 84 |
| Tabla 13 Matriz de correlaciones de la variable Fortaleza mental y Desempeño laboral | 86 |
| Tabla 14 Descripción de variables demográficas | 88 |
| Tabla 15 Frecuencias de la variable Fortaleza mental | 90 |
| Tabla 16 Dimensión Desempeño de metas | 91 |
| Tabla 17 Dimensión Manejo del estrés..... | 91 |
| Tabla 18 Rendimiento..... | 92 |
| Tabla 19 Frecuencias de la variable Desempeño laboral..... | 93 |
| Tabla 20 Dimensión Desempeño de la tarea..... | 93 |
| Tabla 21 Dimensión Desempeño de la tarea..... | 94 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 22 Dimensión Desempeño laboral contraproducente | 95 |
| Tabla 23 Frecuencias de la variable Fortaleza mental y dimensiones | 96 |
| Tabla 24 Frecuencias de la variable Desempeño laboral y dimensiones..... | 96 |
| Tabla 25 Frecuencia Desempeño de metas dm1 Creo en mi capacidad para alcanzar mis metas | 128 |
| Tabla 26 Frecuencia Desempeño de metas dm2 Puedo regular mi enfoque cuando ejecuto tareas | 128 |
| Tabla 27 Frecuencia Manejo del estrés me1 Soy capaz de usar mis emociones para ejecutar de la manera que quiero | 128 |
| Tabla 28 Frecuencia Manejo del estrés me2 Me esfuerzo por el éxito continuo..... | 129 |
| Tabla 29 Frecuencia Manejo del estrés me3 Puedo encontrar lo positivo en la mayoría de las emociones..... | 129 |
| Tabla 30 Frecuencia Rendimiento re1 Ejecuto mis conocimientos de lo que se requiere para alcanzar mis metas..... | 129 |
| Tabla 31 Frecuencia rendimiento re2 Supero constantemente la adversidad | 130 |
| Tabla 32 Frecuencia Rendimiento re3 Soy capaz de ejecutar habilidades apropiadas o conocimientos cuando soy desafiado | 130 |
| Tabla 33 Frecuencias Desempeño de la tarea dt1 Logré planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo..... | 131 |
| Tabla 34 Frecuencias Desempeño de la tarea dt2 Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr..... | 131 |
| Tabla 35 Frecuencias Desempeño de la tarea dt3 Puede establecer prioridades | 131 |
| Tabla 36 Frecuencia Desempeño de la tarea dt4 Pude resolver mi trabajo de manera eficiente | 132 |
| Tabla 37 Frecuencias Desempeño de la tarea dt5 Yo administré bien mi tiempo..... | 132 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 38 Frecuencias Desempeño de la tarea dt6 Trabajé para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo..... | 132 |
| Tabla 39 Frecuencias Desempeño de la tarea dt6 Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas | 133 |
| Tabla 40 Frecuencias Desempeño contextual dc1 Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando mis tareas anteriores estaban completas..... | 133 |
| Tabla 41 Frecuencias Desempeño contextual dc2 Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles..... | 133 |
| Tabla 42 Frecuencias Desempeño contextual dc3 Pensé soluciones creativas para nuevos problemas | 134 |
| Tabla 43 Frecuencias Desempeño contextual dc4 Asumí responsabilidades adicionales | 134 |
| Tabla 44 Frecuencias Desempeño contextual dc5 Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo..... | 134 |
| Tabla 45 Frecuencias Desempeño contextual dc6 Participé activamente en reuniones y/o consultas | 135 |
| Tabla 46 Frecuencias Desempeño laboral contraproducente dlc1 Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo | 135 |
| Tabla 47 Frecuencias Desempeño laboral contraproducente dlc2 Hice los problemas en el trabajo más grande de lo que eran | 136 |
| Tabla 48 Frecuencias Desempeño laboral contraproducente dlc3 Hablé con colegas sobre los aspectos negativos del trabajo | 136 |
| Tabla 49 Frecuencias Desempeño laboral contraproducente dlc4 Hablé con colegas sobre los aspectos negativos del trabajo | 137 |
| Tabla 50 Frecuencias de Desempeño laboral contraproducente dlc5 Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos del trabajo | 137 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 51 Dimensión desempeño de tareas del Desempeño Laboral..... | 138 |
| Tabla 52 Dimensión desempeño de tareas del Desempeño Laboral..... | 138 |
| Tabla 53 Dimensión desempeño laboral contraproducente del Desempeño Laboral..... | 139 |
| Tabla 54 Confiabilidad de la Dimensión desempeño de metas de la Fortaleza Mental | 139 |
| Tabla 55 Confiabilidad de la Dimensión manejo del estrés de la Fortaleza Mental..... | 140 |
| Tabla 56 Dimensión rendimiento de la Fortaleza Mental..... | 140 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diseño de investigación correlacional | 68 |
| Figura 2. Matriz de correlaciones entre variables | 97 |

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como propósito y objetivo principal determinar la relación que existe entre la fortaleza mental y el desempeño laboral del personal de la Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo en la Sede Lima. La fortaleza mental ha sido abordada considerando la propuesta de Gucciardi et al. (2015) con las dimensiones, indicadores, ítems y cuestionario denominado *Mental Toughness Index* (MTI) utilizados para medirla. El desempeño ha sido abordado desde la perspectiva de Ramos-Villagrasa et al. (2019) con las dimensiones, indicadores, ítems y operacionalización de variables, utilizando el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual y la escala IWPQ. En cuanto a la metodología, esta investigación tiene alcance correlacional, diseño no experimental de tipo transversal, se han utilizado datos de índole cuantitativo. La muestra es no probabilística con población finita de 75 trabajadores de la Oficina de Administración y Finanzas, quienes en una gran mayoría afirman ser fuertes mentalmente, controlando el estrés, las emociones para superar los problemas adversos, centrándose en cumplir las metas, utilizando las habilidades y experiencias adquiridas en su experiencia profesional y laboral. Así mismo, planifican sus actividades estableciendo prioridades, proponiendo soluciones creativas, administrando su tiempo, capacitándose con la finalidad de servir al ciudadano mediante una gestión pública eficiente.

Finalmente, la investigación confirma que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que no existe relación entre la fortaleza mental y el desempeño laboral en la Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo.

Palabras claves: Defensoría del Pueblo, desempeño laboral, fortaleza mental, gestión pública

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship that exists between mental strength and the work performance of the staff of the Administration and Finance Office of the Ombudsman's Office at the Lima Headquarters. Mental toughness has been addressed considering the proposal of Gucciardi et al. (2015) with the dimensions, indicators, items, and questionnaire called Mental Toughness Index - MTI used to measure it. Performance has been addressed from the perspective of Ramos-Villagrasa et al. (2019) with the dimensions, indicators, items, and operationalization of variables using the Individual Work Performance Questionnaire and the IWPQ scale. Regarding the methodology, the research has a correlational scope, a non-experimental-cross-sectional design, and quantitative data has been used. The sample is non-probabilistic with a finite population of 75 workers from the Administration and Finance Office, who in the vast majority claim to be mentally strong, controlling stress, emotions to overcome adverse problems, focusing on meeting goals using skills and experiences acquired in their professional and work experience. Likewise, they plan their activities by establishing priorities, proposing creative solutions, managing their time, training themselves with the purpose of serving the citizen through efficient public management.

Finally, the research demonstrates that there is sufficient sample evidence to affirm that there is no relationship between mental strength and job performance in the Office of Administration and Finance of the Ombudsman Office.

Keywords: job performance, mental strength, Ombudsman Office, public management

Introducción

En este trabajo se propone como finalidad principal investigar la relación que existe entre la fortaleza mental y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo. La importancia de estudiar la variable fortaleza mental radica en que la mayoría de estudios realizados por investigadores son solo aplicados al ámbito deportivo, sin embargo, actualmente esta variable se encuentra siendo asociada y aplicada en otros ámbitos de acción más amplios como lo laboral y el ejército, sumado a ello, en el Perú no existen estudios previos que hayan aplicado el cuestionario de estudio, mucho menos en las instituciones públicas del Estado Peruano, así mismo, se ha estudiado su relación con el desempeño laboral utilizando la escala original de medición IWPQ a fin de medir su aplicación evaluando e interpretando los resultados.

En el primer capítulo se detalla el problema general, objetivo general y específicos, la justificación de la investigación tanto de manera práctica, como teórica y metodológica. En el segundo capítulo, se aborda la expresión teórica con la revisión sistemática de artículos de tipo científico, tesis nacionales e internacionales relacionados con las variables fortaleza mental y desempeño laboral. En el tercer capítulo, se han abordado las hipótesis y la matriz de operacionalización de variables identificando las dimensiones, indicadores y estableciendo los rangos de escala. En el cuarto capítulo, se detalla el método y las técnicas e instrumentos de recolección de datos usados para la investigación. El quinto capítulo se centra en los resultados conseguidos que permiten mostrar el aporte real a partir del trabajo de campo realizado. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas a partir del análisis de la investigación.