



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

**EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS
PUESTOS DE CONTROL DE LA INTENDENCIA
REGIONAL DE MADRE DE DIOS, 2020**

PRESENTADO POR

BACH. JOSE FRANCISCO CORTEZ ZARATE

ASESOR

DR. ENRIQUE ABELARDO MAMANI MEZA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

MOQUEGUA-PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
PÁGINA DE JURADOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Definición del problema.....	2
1.2.1 Problema principal.....	2
1.2.2 Problemas secundarios.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivos generales.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.4.1 Importancia.....	4
1.5 Operacionalización de variables.....	4
1.6 Hipótesis de la investigación.....	5
1.6.1 Hipótesis general.....	5
1.6.2 Hipótesis secundarias.....	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Estrés	11
2.2.3 Estresores.....	12
2.2.4 tipos de estresores.....	12
2.2.5 Causas del estrés laboral	14
2.2.6 Características estresantes del trabajo	15
2.2.7 Secuelas del estrés laboral	16
2.2.8. Efectos del estrés laboral en las entidades.....	17
2.2. 9 Evaluación de estrés	18
2.2.10 Desempeño Laboral.....	19
2.2.11 Factores del desempeño laboral	19
2.2.12 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	21
2.2.13 Métodos de evaluación del desempeño	22
2.2.14 Indicadores para medir el desempeño laboral	23
2.3. Marco Conceptual.....	25
2.3.1 Estrés Laboral.....	25
2.3.2 Desempeño laboral	25
2.3.3 Compensación:	26
CAPÍTULO III: MÉTODO	27

3.1 Tipo de investigación.....	27
3.2 Diseño de investigación.....	27
3.2.1. Tipo de diseño.....	27
3.3 Población y muestra.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.4.1 Técnicas.....	28
3.4.2. Instrumentos.....	28
3.5. Técnicas de procesamiento de datos.....	29
3.5.1. Selección y validación de instrumento.....	29
3.5.2. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	29
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
4.1 Resultados descriptivos.....	31
4.1.1 Estres.....	31
4.1.2 Resultados sobre evaluar el nivel de desempeño laboral.....	50
4.2 Prueba de hipótesis.....	64
4.3 Discusión.....	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Operacionalización de variables	5
Tabla 2 Alfa de Cronbach	29
Tabla 3 Estrés laboral.....	31
Tabla 4 Trabajo insalubres o peligrosos.....	32
Tabla 5 Ruidos y sonidos molestos en su puesto de trabajo	33
Tabla 6 Iluminación adecuada en su puesto de trabajo.....	34
Tabla 7 Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos .	35
Tabla 8 Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas que realiza.....	36
Tabla 9 Satisfacción con el número de horas trabajadas.....	37
Tabla 10 Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso.....	38
Tabla 11 Herramientas y conocimientos técnicos necesarios para realizar un mejor trabajo	39
Tabla 12 Tareas repetitivas y monótonas que realiza en su puesto de trabajo.....	40
Tabla 13 Nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo.....	41
Tabla 14 Control sobre las actividades en su area de trabajo	42
Tabla 15 Nivel de toma de decisiones en su área.....	43
Tabla 16 Nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades	44
Tabla 17 Usuarios enojados con los que trata en su centro de trabajo.....	45
Tabla 18 Agotamiento físico y mental al salir del trabajo	46
Tabla 19 Preocupación por temas del trabajo fuera del horario de oficina.....	47

Tabla 20 Presencia de síntomas generados por problemas del trabajo	48
Tabla 21 Calificación según puntaje de la variable estres.....	48
Tabla 22 Desempeño laboral.....	50
Tabla 23 Realización de trabajo sin supervision de jefe inmediato	51
Tabla 24 Cumplimiento de entrega de trabajo en el tiempo establecido	52
Tabla 25 Cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios con el servicio que realiza	53
Tabla 26 Actitud adecuada frente al trabajo que realiza	54
Tabla 27 Seguridad en el puesto de trabajo	55
Tabla 28 Corrección oportuna de los errores o dificultades en el trabajo.....	56
Tabla 29 Oportunidades de desarrollo profesional	57
Tabla 30 Disposición para trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos.....	58
Tabla 31 Identificación y cooperación con su grupo de trabajo	59
Tabla 32 Aportación de sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor trabajo	60
Tabla 33 Presión de metas y objetivos de la institución	61
Tabla 34 Califica la relación con sus compañeros	62
Tabla 35 Cumple con el horario de trabajo establecido.....	63
Tabla 36 Calificación según putaje de la variable desempeño laboral.....	63
Tabla 37 Correlaciones entre las variables Independiente y dependiente.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1 Estrés Laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 Trabajos peligrosos e insalubres que realizan en su trabajo	32
Figura 3. Ruidos y sonidos molestos en el puesto de trabajo.....	33
Figura 4 Iluminación adecuada en su puesto de trabajo	34
Figura 5 Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos	35
Figura 6 Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas que realiza	36
Figura 7 Satisfacción con el número de horas trabajadas	37
Figura 8 Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso	38
Figura 9. Herramientas y conocimientos técnicos necesarios para realizar un mejor trabajo	39
Figura 10. Tareas repetitivas y monótonas que realiza en su puesto de trabajo ...	40
Figura 11 Nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo	41
Figura 12 Nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo	42
Figura 13 Nivel de toma de decisiones en su área	43
Figura 14 Nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades	44
Figura 15. Usuarios enojados con los que trata en su centro de trabajo	45
Figura 16 Agotamiento físico y mental al salir del trabajo	46
Figura 17. Preocupación por temas del trabajo fuera del horario de oficina	47
Figura 18. Presencia de síntomas generados por problemas del trabajo.....	48
Figura 19. Desempeño laboral	50
Figura 20. Realización de trabajo sin supervisión de jefe inmediato.....	51

Figura 21. Cumplimiento de entrega de trabajo en el tiempo establecido	52
Figura 22. Cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios con el servicio que realiza	53
Figura 23. Actitud adecuada frente al trabajo que realiza.....	54
Figura 24. Seguridad en el puesto de trabajo	55
Figura 25. Corrección oportuna de los errores o dificultades en el trabajo	56
Figura 26. Oportunidades de desarrollo profesional	57
Figura 27. Disposición para trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos	58
Figura 28. Identificación y cooperación con su grupo de trabajo	59
Figura 29. Aportación de sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor trabajo.....	60
Figura 30. Presión de metas y objetivos de la institución	61
Figura 31. Califica la relación con sus compañeros.....	62
Figura 32. Cumple con el horario de trabajo establecido.....	63

Resumen

Esta investigación se ha realizado en los puestos de control de la intendencia regional de Madre de Dios. Teniendo como objetivo establecer de qué manera el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los puestos de control de la Intendencia regional de Madre de Dios. El problema formulado fue ¿de qué manera el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los puestos de control de la Intendencia regional de Madre de Dios?, el diseño que se aplicó fue no experimental, la población fue de 33 trabajadores; teniendo la muestra la misma cantidad de trabajadores a los cuales se les encuestó y por los resultados obtenidos se ha calificado las variables dependiente (desempeño) e independiente (estrés), para después realizar el análisis y su posterior discusión, demostrándose la hipótesis que el estrés influye sobre el desempeño de los trabajadores. Al final se ha redactado las conclusiones y recomendaciones, considerando la conclusión principal la siguiente: según el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 620^{**}$ lo que significa que la relación de influencia del estrés y el desempeño laboral es significativa. Que el estrés y el desempeño laboral han conseguido calificaciones en un nivel alto y muy alto respectivamente lo que nos indica que el estrés ataca a los trabajadores algunas veces o sea eventualmente pero que no impide que los trabajadores se desempeñen bien. Se recomienda charlas y cursos de capacitación para sobrellevar el estrés y además mejorar el entorno laboral.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, evaluación, satisfacción

Abstrac

This investigation was carried out at the checkpoints of the regional government office of Madre de Dios. Aiming to establish how stress influences the work performance of workers at the checkpoints, the regional government of Madre de Dios. The problem formulated was in what way does stress influence the work performance of the workers of the checkpoints of the regional government of Madre de Dios? The design that was applied was non-experimental, the population was 33 workers; The sample having the same number of workers who were surveyed and the results obtained have qualified the dependent (performance) and independent (stress) variables, and then carry out the analysis and its subsequent discussion, showing that the hypothesis that says that stress influences the performance of workers. At the end, the conclusions and recommendations were drawn up, considering the main conclusion as follows: according to Pearson's correlation coefficient it is $r = 620^{**}$, which means that the relationship of influence of stress and job performance is significant. That stress and job performance have achieved qualifications at a high and very high level respectively, which indicates that stress attacks workers sometimes or eventually, but does not prevent workers from performing well. Talks and training courses are recommended to cope with stress and also improve the work environment.

Keywords: Stress, job performance, evaluation, satisfaction

Introducción

El estrés causa distintas consecuencias que dañan a la persona y a la institución donde laboran e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores es por eso importante que cada entidad pueda identificar y analizar las posibles fuentes de estrés laboral. La investigación tiene como principal objetivo Establecer de que manera el estrés influye en el desempeño de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

El primer capítulo se refiere a la situación problemática de la institución del estudio, para hacer la formulación del problema a investigar, los objetivos, después la justificación de la investigación y se hizo las respectivas hipótesis que guiaran el estudio, se realizó la operacionalización de las variables de estudio con sus dimensiones e indicadores.

En el segundo capítulo se realiza el marco teórico, empezando por los antecedentes relacionados a el trabajo de investigación, después va las bases teóricas con todo lo relacionado a las variables en estudio, después va la definición de términos.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de estudio el tipo de investigación por la profundidad corresponde a un correlacional causal, su diseño es no experimental, por el tiempo de recolección de los datos transversal, porque se pretendía medir los efectos de la variable estrés sobre el desempeño laboral, después va población y muestra en ambos casos se trabaja con 33 trabajadores continua con técnicas e instrumentos de recolección de datos, aplicándose en la

investigación la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario (s) avalado por expertos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación en tablas y figuras, de las dos variables de estudio; y en el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, las mismas que tienen relación con los objetivos de la tesis y las respectivas recomendaciones, Referencias bibliográficas usadas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La OMS (Organización Mundial de la Salud), afirma que mundialmente existe un cinco por ciento y diez por ciento de los trabajadores que padecen estrés laboral en las naciones llamadas en desarrollo, pero en naciones desarrolladas son afectados con el 20 y hasta 50 % de estrés laboral. (Donald., 2009)

El estrés es ahora el más importante problema dentro de las empresas públicas y privadas en todo el mundo, siendo el estrés laboral que provoca daño en la salud psicológica y física del trabajador.

El estrés es la consecuencia de la relación entre las personas con su entorno, que son evaluados por aquel como una amenaza, desbordante de los recursos a causa de la presencia de papeles interpersonales y físicos, demandas de tareas, poniendo su bienestar en peligro (Oblitas, 2006)

Las características humanas dentro de la institución se consideran de mucho interés para la organización, porque es fuente de innovaciones y

conocimientos, considerándose el primero en ser responsable de su utilización y gestión de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.

Por eso el estrés laboral es un contendor de mucha importancia que se transformó en uno de los mayores problemas en las instituciones ya que provoca la reducción de rangos de eficiencias en la productividad, calidad baja de las prestaciones y atención que muchas dan a los usuarios. Además que termina desmoralizando, desmotivando y poniendo límites en la productividad de los trabajadores, así como se considera las reacciones emocionales, de conducta y fisiológicas de los hombres en general afectados por carga laboral, angustia y frustraciones.

Según la OIT (Organismo internacional de trabajo, 2016) el estrés viene a ser la réplica emocional y física tóxica provocada durante un mal equilibrio entre los recursos, exigencias y capacidades notados por el trabajador para enfrentar esas coacciones.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020?

1.2.2 Problemas secundarios

¿Qué factores determinan el estrés laboral que se manifiestan en los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020?

¿Cómo es el desempeño en los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivos generales.

Establecer de qué manera el estrés influye en el desempeño de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

Calificar el estrés laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

Explicar la influencia que existirá en medio del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

1,4 Justificación e importancia de la investigación

Si la institución espera alcanzar los objetivos propuestos y obtener un mayor rendimiento es de suma importancia brindar la atención requerida por cada necesidad que aqueje a los trabajadores, si aparece especialmente con una sobrecarga de trabajo y lograr a que disminuya antes de que aparezcan los síntomas de estrés que pueda dañar a toda la institución. Se tomará en cuenta que en esta

clase de posiciones, constantemente pueda ser evaluado el desempeño de los trabajadores para poder ser investigadas las causas que dan como resultado el bajo rendimiento laboral. Tener conocimiento como el estrés laboral afecta por los factores que dentro del medio laboral suceden y poder observar la impresión que lograron en rendimiento laboral que es de importancia en las entidades. Conocer las causa ayudaría a corregir y mejorar estas conductas, por lo que se recomienda potenciar lo que es la eficacia, eficiencia, adaptación e innovación. El plan que se hizo con anterioridad pone sobre el tapete lo importante que es este trabajo por pretender que prospere algunas situaciones laborales de los empleados de la intendencia y evitar o corregir el estrés laboral que hace que su rendimiento sea ineficiente y dar a los trabajadores mejoras en su entorno.

1.4.1 Importancia.

Los trabajadores dentro de una institución se caracterizan por sus habilidades, virtudes y conocimientos, todo esto hace que las personas se transformen en seres principales de estas instituciones, vienen a ser el motor de la productividad, ser creativos y que son indispensables para su éxito personal y profesional. Se menciona que los trabajadores deben ser protegidos, cuidados y capacitados, deben ser evaluados y crear en ellos la responsabilidad social. Además definimos la competitividad al talento de una institución pública o privada de mantener ciertas ventajas comparativas que permitirán lograr, mantener y perfeccionar una posición en el medio socioeconómico.

1.4 Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variab les	Dimensión	Indicadores (ítems)	Instrumentos	Valorización
Independiente	Medio ambiente y equipo de trabajo	1,2,3	Encuesta	Siempre
	Diseño de tareas	4,5		Frecuente
	Carga ritmo de trabajo	6		Alguna vez
	Horario de trabajo	7		Rara vez
Estrés	Función y cultura organizativa	8		Nunca
	Papel en la organización	9		
	Desarrollo organizacional	10		
	Autonomía en la toma de decisiones	11, 12		
	Relaciones personales en el trabajo	13, 14		
	Interrelación hogar trabajo	15,16,17		
		Desempeño individual:		
Dependiente	Calidad del trabajo	1	Encuesta	
	Oportunidad del trabajo	2		
	Cumplimiento de metas y resultados	3		
	Capacidad del trabajo	4		
	Uso y manejo del recurso	5		
	Responsabilidad en el trabajo	6		
Desempeño laboral	Apariencia y cuidado personal	7		
	Desempeño grupal:			
	Espíritu de servicio	8		
	Trabajo en equipo	9		
	Discreción- integración	10		
	Desempeño organizacional:			
	Integración a la institución	11		
	Relaciones interpersonales	12		
	Cumplimiento de normas	13		

Nota: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

El estrés influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

1.6.2 Hipótesis secundarias

Existirá estrés laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

Será bueno el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

Existirá influencia en el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

(Chávez, 2016), en su trabajo de tesis presenta como finalidad evaluar el impacto que existe entre el desempeño de los trabajadores administrativos y el estrés laboral de Electrosur S.A. La investigación es básica y descriptiva. Usó el cuestionario para la recopilación de datos, validada; que tenía 25 preguntas de estrés laboral y desempeño. Recolectada la información se examinó a través del software estadístico SPSS. Concluyendo que si existía estrés laboral y que este influía negativamente en el desempeño laboral.

(Choquejahuá, 2017). En su trabajo de investigación presenta el objetivo: Evaluar la correlación la tensión en el trabajo y el rendimiento laboral del personal administrativo. El diseño es no experimental, de tipo transaccional. Los resultados indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, por el factor de la relación de Pearson ($r=0,500^{**}= 50\%$) relación moderada en el grado de 0,01. El aspecto de tensión (estrés) en el trabajo se vincula de forma

significativa con el rendimiento laboral, que se concluye con el coeficiente de relacional de Pearson $r=0,488^{**}=48. \%$ y es relación moderada en el nivel de 0,01

(Chuzón, A. y Enríquez, P. , 2017), hizo la tesis en la empresa “Edpyme Alternativa S.A” – Motupe, con el fin de establecer las causas y factores que generan el estrés laboral, y así idear o diseñar tácticas para reducir el grado de estrés del personal. El tipo de diseño fue correlacional - no experimental. Concluyéndose: la tensión (estrés) influye en el desempeño, y si el trabajador sufre de estrés mermará su producción y el buen rendimiento en sus tareas; y lo que provocan fue la insuficiencia en la organización y preparación al ejecutar sus labores, con una sobrecarga laboral, hay indicios de ciertas diferencias entre compañeros;

(Collave, 2017) , su tesis con título el desempeño laboral y el clima del personal operativo de Cineplanet Trujillo Real plaza, cuyo principal problema es evaluar lo influyente que es el clima laboral del personal operativo. La clase de diseño es no experimental y descriptivo. Los resultados se concluyeron que es bueno el clima laboral y que el nivel del desempeño laboral también es bueno.

(Pelayza , C. y Saavedra, J., 2015), con su tesis “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”, con el objetivo principal: Establecer cómo es la relación de la satisfacción laboral y el estrés laboral. Los resultados son: la vinculación con la satisfacción laboral y el estrés laboral, según la correlación de spearman es de ,735, que nos dice que hay una correlación positiva, con un grado

de significancia de 0,006; en relación al grado de estrés laboral, en un 100% es indistinto no la favorece ni le desfavorece a los conductores de la empresa.

(De la Cruz, 2018), el fin fue evaluar la correlación del estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016. El diseño es cuantitativo, transversal, prospectivo, observacional y analítico de asociación. Se utilizó la encuesta MBI (Burnout de Maslach) para establecer el estrés laboral y la guía de observación. Se halló en la mayor parte de trabajadores tuvo un regular desempeño profesional (42,4%), y un elevado grado de estrés laboral (47,9%) lo que nos dice que hubo una sociedad estadística en las variables ($p < 0,05$).

(Gonzales, 2014), el estrés se reconoce por las tóxicas reacciones tanto en lo físico y lo emocional en el cuerpo de las personas en el medio en que suelen desenvolverse, es por los requerimientos de su ámbito no se parecen a las aptitudes, las finanzas, o las obligaciones del trabajador. El rendimiento es el resultado de productividad de la persona en su centro de labores, es la capacidad del trabajador que pertenece a la organización, que se requiere en la institución, donde ejerce el sujeto con agrado, por lo mismo, la producción de las personas supeditado a su conducta y también de los frutos que obtuvo. Por lo que se reconoció la vinculación que se encuentra en el rendimiento laboral y el estrés de los trabajadores a través de una prueba estándar EA y la de evaluar el desempeño de elección forzada.

(Álvarez, 2015), el objetivo de su tesis: Evaluar la vinculación en el

Desempeño del trabajador y el estrés laboral y, Evaluando las relaciones de los elementos psicológicos y sociales e intermediarios o agentes estresores que se encuentran en las condiciones y entorno de trabajo. Es un diseño correlacional, de campo, no experimental. Los métodos de recopilación de apuntes fueron la comprobación directa y la encuesta. Lo que al final se obtuvo fue que hay una vinculación del desempeño restringido y el estrés laboral por elementos psicológicos y sociales e intermediarios estresores encontrados en el entorno de centro de labores con una asociación lineal elevada y proporcional de - 0,662.

(Llipo, 2015) , en su trabajo de investigación El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE EIRL Trujillo, 2015. Para la realización de este trabajo fue, descriptivo correlacional y no experimental, a través de las encuestas que se realizaron a los trabajadores y cumplir sus objetivos. Los resultados obtenidos fue que la tensión laboral es un conflicto que incomoda a la mayoría de trabajadores, y también daña al rendimiento de los trabajadores de las tareas, merma de la producción y el buen servicio a los usuarios lleva a perjudicar a la empresa en su imagen institucional.

(Luján, 2018) , el estrés incide en el desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Municipalidad distrital del Porvenir 2017. El objetivo determinaren que mientras el estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad del el Porvenir 2017. El diseño es no Experimental, descriptivo, se usaron las encuestas y la observación, Los resultados fueron que se encuentra una correlación significativa entre el estrés e inversamente proporcional con el desempeño laboral

(Quispe S. , 2016), la tesis tuvo como fin evaluar la vinculación en el clima laboral y los grados de estrés, en los empleados de una empresa privada. El estudio es no experimental transversal, comparativo, descriptivo, y correlacional. Las conclusiones que se tuvo es que se encuentra una correlación significativa con los factores de tensión y clima laboral, al tener como relación una significación de $p < 0,00$. El nivel de estrés es dominante en la muestra (88,50 %) y el clima laboral fue bueno (43,05 %).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés

Es una reacción normal y sana del cuerpo para poder afrontar retos cotidianos y situaciones excepcionales y difíciles de la vida. El cuerpo toma velocidad para obtener la energía y necesaria fuerza, Todos tienen esta reacción y lo requieren para vivir. Un poco de estrés es positivo, mucho es malo y demasiado poco también es malo. Lo que se quiere es hallar el nivel adecuado de estrés para continuar viviendo y afrontarlo sin perjuicio. (Chiavenato, 2002)

Al sufrir de estrés la reacción del cuerpo entra a tallar diferentes mecanismos de defensa para repeler una situación con apariencia de amenazador o de petición aumentada. Cuando el estrés es demasiado producirá un excedente de tensión que trascienda en el cuerpo y causa una serie de afecciones e irregularidades enfermizas que imposibilitan el desarrollo común y que el cuerpo funcione bien. La respuesta al estrés es enfrentar y adaptarse a las diferentes situaciones y demandas que encontramos (Regueiro, 2010)

2.2.2 Estrés laboral

La tensión (estrés) laboral se produce en el ambiente del centro de labores. Es la réplica del cuerpo a una tensión exagerada y se alarga más allá de nuestras fuerzas, lo que le pasa al tensionado se ubica en situaciones de vida que le llevan a un cansancio extremo, una suma de esfuerzo continua, una presión sensitivo y/o intelectual fuerte, sin tiempo. (Ayala, C. y Zabala, R., 2010)

2.2.3 Estresores

Se definen como un impulso que causa la réplica a la tensión. Ya que cualquier cosa se transforma en un estresor no se puede hacer una lista de ellos. También se puede decir que son un grupo de situaciones físicas y psicosociales para estimular las tensiones que se dan en el trabajo y otras situaciones desagradables para los trabajadores. (Miranda, 2008)

2.2.4 tipos de estresores.

Según (Chuzón, A. y Enríquez, P. , 2017)

2.2.4.1. Físicos

El ruido, la luz y temperatura, son agentes físicos que se hallan en una institución y que generan estrés a los trabajadores y afecta su confort y enfoque.

A. Iluminación: se considera fundamental, para el rendimiento y bienestar de las personas, si no es apropiada, afecta la visión, y por eso los individuos se les hace difícil hacer sus labores de modo adecuado y elude tener el correcto rendimiento,

hace que trabajador se sienta tensionado y acabe teniendo estrés.

B. Ruido: hace difícil la concentración, causando agotamiento, hastío y los daños auditivos a las personas.

C. Temperatura: Es la apropiada, para avalar el rendimiento del trabajador y evitar que viva estresado, ya que; si es alta habrá sobre exigencia que afectan el incremento de sus labores; pero si es baja, afecta la destreza manual.

2.2.4.2. Contenido de la tarea

Los empleos mal diseñados, hace difícil que el individuo se adecue a sus labores, ocasionando una debilitación mental y exagerado trabajo, que finalizará causando, que no haya satisfacción, bajo deberes y alto estrés.

A. Carga mental: Hace difícil el desarrollo de tareas, los trabajadores están en la obligación de frustrarse y acaba dañando el nivel de energía que requieren, para hacer sus labores, causando fatiga y preocupación.

B. Controlar la tarea: Es la categoría en que las trabajadores planean ordenan y controlan sus labores designadas, incrementando los procesos que se realiza, el tiempo en que se ejecuta, para cumplir y con buenos resultado.

2.2.4.3. Organizacionales

Hace difícil el progreso de las labores y acaban creando estrés, porque no pueden controlarlo las instituciones.

A. Conflicto y ambigüedad del rol: Difieren por lo que una institución exige, mientras los trabajadores evolucionan y queda en expectativa, cuando el colaborador dará su mayor empeño, y no consigue la meta planeada. El estrés, se

crea por la carencia de comunicación de su trabajo, desmedido esfuerzo y menos claridad en las metas.

B. Jornada de trabajo: El exagerado número de horas dedicadas al trabajo, hace difícil hacer otras labores y tener oportunidad para descansar, por lo que finaliza causándose daño físico o le hace difícil tener el mejor enfoque.

C. Relaciones interpersonales: El confort físico y psicológico de los individuos, que se dan por la buena comunicación entre los integrantes de la institución, la buena contribución y trabajo en equipo, sin embargo si pasa lo contrario, las personas estarán estresadas.

D. Promoción y desarrollo de la carrera profesional: Es la oportunidad que los trabajadores puedan incrementar mejores habilidades, conseguir pericia en su trabajo profesional, sin embargo ciertamente las esperanzas de las personas no se logran cubrir, acaban dañando el rendimiento, motivos y originando estrés.

2.2.5 Causas del estrés laboral.

Las causa del estrés laboral según (Quispe G. , 2019), son:

a) Trabajo

- Labora a modo acelerado, o coacción de periodo de tiempo
- Carencia de control (de la velocidad de trabajo con relación a amenazas físicas)
- Escasa cooperación en las decisiones
- Escasa ayuda de camaradas o directivos
- Carente progreso de profesión

- Inseguridad en el trabajo
- Demasiadas horas de trabajo
- Remuneraciones mínimas
- Atosigamiento psíquico o sexual

b) Relación Hogar-Trabajo

- Disputa de encargos y obligaciones, en particular para las mujeres
- El hogar es el sitio de labor
- La familia se expone a las amenazas laborales
- Violencia doméstica, peligro de violación sexual, ataque físico,
- Conflictos en la táctica de la vida cotidiana

c) Persona

- Competitiva, hostil
- Esta muy implicado
- No se tiene confianza

2.2.6 Características estresantes del trabajo

Según (Del Hoyo, 2004)

2.2.6.1 Contenido del trabajo

a. Medio ambiente de trabajo y equipo. Conflictos en relación con disponibilidad, fiabilidad, acondicionarse y conservación del equipo y sus localizaciones.

b. Planificación de las tareas. Carencia de diversidad y etapas de trabajo cortos, labores divididos o sin significado, infrautilización de las aptitudes, dudas elevadas.

c. *Exceso de trabajo*. Exagerado sobrecarga de labores, carencia de control, niveles altos de opresión en cuestión del tiempo.

d. *Jornada de trabajo*. Labores de turnos, horarios impredecibles, inflexibles, largos y tiene como efecto no tener vida social.

2.2.6.2 Contexto del trabajo

a. *Función y cultura organizativa*; De nula comunicación, limitado grado de ayuda por resolver conflictos y el crecimiento personal, carencia de determinación de metas.

b. *Función en la organización*. Indeterminación y conflictos de funciones, obligaciones por otros individuos

c. *Desarrollo personal*. Paralización profesional e incertidumbre, ascenso exagerado o no suficiente, sueldo bajo, inseguridad laboral poca valor social

d. *Autonomía de toma de decisiones*. Poca colaboración en tomar decisiones, carencia de control en el trabajo

e. *Relaciones interpersonales*. Retiro social y físico, falta de apoyo social.

2.2.7 Secuelas del estrés laboral.

Según (Del Hoyo, 2004) son:

- *Secuelas del estrés laboral en las personas*

a. *Afecta de diferentes formas a cada individuo*. Da ocasión a conductas disfuncionales y no usuales y contribuye a estar mal de salud en lo físico y psicológico del trabajador. En casos intensos cuando el estrés se dilata crea

conflictos psicológicos y trastornos psiquiátricos que con la carencia de colaboración al trabajo impide que el trabajador vuelva a laborar.

b. En el momento se encuentra dominado al estrés laboral el trabajador puede

- Cada vez más ansioso e irascible
- No es capaz de calmarse o enfocarse
- Se le hace difícil pensar con lógica y la toma de decisiones
- No disfruta de su trabajo y se siente que tiene menos compromiso
- Estar extenuado, desmoralizado y agitado
- Dificultad para descansar
- Padece traba físicos como: cardiopatías, trastornos estomacales, hipertensión, cefaleas, trastornos músculos esqueléticos

2.2.8. Efectos del estrés laboral en las entidades

Causa daño a un grupo grande de colaboradores, la tensión laboral amenaza el funcionamiento óptimo y resultados de una institución. Una institución que no tiene salud no obtiene lo sobresaliente de sus trabajadores y en una plaza mercantil competitiva daña a los resultados y a la conservación de la institución.

El estrés laboral causa daño a las instituciones de la siguiente forma:

- Incremento de ausentismo
- Se dedican menos a sus tareas
- Incremento de la alteración del personal
- Menoscabo del desempeño y la producción

- Incremento de los accidentes, tareas laborales con la mínima protección
- Incremento de las protestas de consumidores y habituales clientes
- Consecuencias negativas en el enganche de trabajadores.
- Crecimiento de los conflictos judiciales por las denuncias entregadas y las acciones judiciales promovidas por colaboradores afectados por el estrés
- Desgaste de la representación de la institución tanto entre sus colaboradores como de cara al exterior.

2.2. 9 Evaluación de estrés.

(Del Hoyo, 2004) Afirma lo siguiente:

- Registro de chequeo, intentan demostrar una visión general de los diversos ambientes de una institución que origina estrés, y los posibles estresores que se puedan descubrir, la ventaja es que no hace falta de información especial recomendándose que los trabajadores las usen para tener control de su puestos laborales.
- Inventarios sobre los caracteres personales
- Indicadores bioquímicos que se mide directamente la activación automática. Se hacen exámenes de hormonas a través de muestrarios de micción y sangre, que se recogen a cada rato y en distintas horas del día
- Indicadores electrofisiológicos: Los factores fisiológicos que se demuestra que son susceptibles a la experiencia del estrés están las acciones del sistema cardiovascular, de los músculos. Piel, del sistema digestivo, temperatura, la dilatación de la pupila del ojo y la actividad eléctrica del cerebro.

-Encuestas sobre conflictos de sanidad que plasman las variaciones neurovegetativas y de hormona ocasionadas por el estrés, y que se incorpora escalas de signos psicosomáticos la evaluación y la información del estrés laboral permite elaborar programas y tácticas de intervención para prevenir y manejar el mismo

2.2.10 Desempeño Laboral.

(Robbins, S y Judge, T, 2013) Afirman que el desempeño laboral, es cumplir, convenir y tener progreso de acuerdo a las funciones, que en conjunto acaban colaborando a la producción de la institución, que no debe existir solo un gran beneplácito y una buena información que laboran en equipo concentrado en conquistar lo ideado.

Se definen cuando el empleado cumple con los requerimientos de su trabajo. También se dice que es la aptitud del empleado que labora en el interior de las instituciones, la cual es imprescindible para la estructuración, realizando el empleado un gran trabajo y regocijo laboral. (Chiang, M y San Martín, M , 2015)

2.2.10.1 Objetivos del desempeño laboral

- Concede medir el potencial del hombre y determina su propio empleo
- Permite el proceso del personal como una ventaja fundamental muy competitiva para la empresa y su productividad se desarrolló de manera indefinida de acuerdo al sistema de gestión
- Da tiempo de desarrollo y buenas estipulaciones de contribución práctica de los colaboradores de la organización considerando los objetivos de la entidad e individuales (Chiaveneto, 2013)

2.2.11 Factores del desempeño laboral.

Según (Laza, 2012) estos son

2.2.11.1 Motivación. El estímulo de parte de la institución, económica y el trabajador. El dinero es un elemento que estimula a los trabajadores y que considera obtenerlo si trabaja por metas.

2.2.11.2. Adecuación del trabajo. Es fundamental encontrarse acomodado en el sitio del trabajo y que nos brinda grandes posibilidades de ejercer la actividad en forma correcta. El acondicionar del trabajador a su puesto de labores es integrar a un puesto preciso a las personas con enseñanzas destrezas y experiencia convenientes para crecer con avales al puesto de trabajo y que después esté estimulada por los caracteres del mismo.

2.2.11.3. Establecimiento de objetivos. Es un buen método para alentar a los trabajadores y que constituyen metas que se desarrollan en un tiempo determinado, tras lo cual el colaborador estará complacido de cumplir estas metas y desafíos. Serán finalidades que se pueden medir y ofrecerán un reto al empleado y también será viable.

2.2.11.4 Reconocimiento del trabajo. Se reconoce el trabajo efectuado es una importante técnica. Los trabajadores se quejan con frecuencia de que hacen un trabajo bien hecho sin que el jefe lo reconozca. Esta situación desmotiva de inmediato incluyendo al mejor de los trabajadores. Decir a un colaborador que realiza bien su trabajo o muestra su satisfacción por ello no suelta nada solo lo estimula en su puesto ya que se siente de utilidad y valorado.

2.2.11.5. La participación del empleado. Si el trabajador contribuye en planificar y controlar sus tareas se sentirá con mayor confianza y forma parte de una institución. Además mejor que el propio colaborador planifique lo que realizará en su trabajo y propone mejoras o modifica eficazmente.

2.2.11.6. La formación y desarrollo profesional. Los empleados que se sientan estimulados por su desarrollo personal y profesional de modo que favorece su formación, que es bueno para su desempeño y es importante evitar peligros de origen psicosocial.

2.2.12 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Según (Chiaveneto, 2013)

2.2.12.1 Beneficios para el jefe.

-Determinar el rendimiento y conducta de los subordinados basándose en elementos para evaluar, contar con un proceso para medir y desactivar su denotación subjetiva.

-Dará normas con el propósito de mejorar el patrón de rendimiento de sus trabajadores

-Relacionarse con sus empleados y hacerles comprender que se evalúa el

desempeño y que es un modo objetivo que les autoriza conocer como esta su rendimiento.

2.2.12.2 Beneficios para los trabajadores.

- Sabe las normas del juego, cuales son los elementos de la conducta y del rendimiento de los trabajadores que la institución valora.
- Sabe cuál son las probabilidades de su jefe en cuanto a su rendimiento y, para evaluar sus puntos debilidades y fortalezas
- Sabe las decisiones que el superior toma para mejorar (capacitaciones, desarrollo) y que los empleados toma en cuenta para sí mismo (corregirse, mas dedicación, atención al trabajo, curso por cuenta propia)

2.2.12.3 Beneficios para la organización.

- Evalúa la potencia humana al corto, medio y largo plazo, que defina la cooperación de cada trabajador.
- Reconoce a los trabajadores que requieren reciclarse y perfeccionarse en algunos lugares de labores y selecciona a los trabajadores que estan listos a ser promovidos o transferidos.
- Estimula su politica de personal, ofrece oportunidades a los trabajadores y los estimula para aumentar la productividad y mejorar las vinculaciones humana en el centro de labores.

2.2.13 Métodos de evaluación del desempeño.

Estas pueden ser:

2.2.13.1 Método de escalas gráficas.

Se usan cuestionarios de doble entrada que llena el evaluador, en las hileras están los factores que se evalúa (conocimientos, calidad y otros) y en las hileras perpendiculares se ponen los grados de cada uno (óptimo, bueno y otros).

2.2.13.2 Método de elección forzada.

Se evalúa el desempeño a través de frases descriptivas con alternancias de rendimiento personal. En el grupo de dos, o más frases el que evalúa escoge solo las que aplican al desempeño del trabajador a evaluar.

2.2.13.3 Método de investigación de campo.

Lo realiza el jefe asesorado por un especialista que va a cada sección para encuestar a los directivos en el rendimiento de sus respectivos trabajadores.

2.2.13.4 Método de comparación por pares.

Se compara a los trabajadores de dos en dos y se anota el resultado del cual presenta mejor desempeño (conocimientos, calidad y otros).

2.2.13.5 Método de frases descriptivas

Similar al método de elección forzada, solo que al evaluador no se exige que elija a uno o dos posibilidades, sino que señale las oraciones que caracteriza el rendimiento del trabajador y los que no lo muestran.

2.2.13.6 Métodos mixtos.

Se pueden combinar los métodos con los anteriores y es común en instituciones que elijan para cargos más complejos. (Chiaveneto, 2013)

2.2.14 Indicadores para medir el desempeño laboral

Según (Cuscatlán, 2013) estos son:

2.2.14.1 Desempeño laboral.

a. Calidad del trabajo.- Trata del cuidado, contenido, exactitud, claridad y apego a los principios que presenta el trabajo hecho.

b. Oportunidad con el trabajo.- Cuando se realiza el trabajo asignado de forma oportuna, sin retrasarse y manteniendo la calidad del mismo.

c. Cumplimiento de metas y resultados programados.- Se alcanzan las finalidades marcados para el puesto desempeñados y se hacen las labores propuestas para lograr las funciones.

d. Capacidad de trabajo.- Es el interes del trabajador para aprender, la dedicación al trabajo y lo hábil para asimilar nuevas funciones del puesto desempeñado.

e. Uso y manejo de los recursos.- Cuidados que tiene el trabajador en el manejo y en la operación de los recursos asignados a su puesto de trabajo como; materiales de oficina, mobiliario y equipo, herramientas, como la forma en que previene o resuelve las fallas en el mismo y el grado para mantener un buen funcionamiento.

f. Apariencia y cuidado personal.- Es la apariencia, personalidad, tacto e intelegencia del trabajador, la confianza que se tiene uno mismo y la impresión que causa.

2.2.15.2 Desempeño Grupal.

a. Espíritu de servicio.- Es la dispocisión que tiene el trabajador para ofrecer ayuda o petición en actividades dentro de la institución y de las que no son su responsabilidad.

b. Trabajo en equipo.- Es la actitud asumida por los trabajadores en la adecuación del trabajo con los demás de forma coordinada o complementaria.

c. Discreción.- Se refiere a la reserva y moderación que debe tener el trabajador en el manejo de la información en relación con su trabajo

2.2.15.3 Desempeño organizacional.

a. Integración a la institución.- Es la identificación y apoyo al trabajador a los objetivos y metas de su unidad o sección y de la institución hace referencias a la medida en que colabora en programas y actividades impulsadas por la administración y relacionadas con el trabajo.

b. Relaciones interpersonales.- Conducta asumida por los trabajadores en relaciones laborales con sus jefes, compañeros de trabajo, contribuyente en general y visitantes.

c. Cumplimiento de normas institucionales.- Es el cumplimiento de órdenes e instrucciones de los jefes de la puntualidad y asistencias, de todas las disposiciones reglamentarias aplicados al correcto rendimiento.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Estrés Laboral

Se define como el grupo de respuestas emocionales, fisiológicas, cognitivas y conductas a ciertas fases que son desfavorables o perniciosos del ambiente de trabajo. (Martínez, 2004)

2.3.2 Desempeño laboral

El concepto es que el desempeño es la aptitud del empleado que labora en las instituciones, y es requerida en la entidad, donde el trabajador funciona realizando

una buena labor y por ende tiene una satisfacción laboral, por lo tanto, la productividad de los individuos penden de su actitud y de las conclusiones obtenidos. (Chiavenato, 2002)

2.3.3 Compensación:

Es el tipo de retribución que los trabajadores perciben por su labor, tanto Intrínseco como extrínseco. (Chávez, 2016)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional - descriptiva porque se especificará a las variables independiente y dependiente que evaluará el grado de vinculación que haya entre las variables a investigar

3.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental ya que la información acopiada se hará en un momento y tiempo único sin perturbar ninguna propiedad de las variables. Por la interferencia del investigador, es una investigación observacional.

3.2.1. Tipo de diseño

Se utilizará el diseño de Validación de Instrumentos porque se orientará para reconocer, definir y poder medir el constructo. Así como la forma de su evaluación (variable subjetiva) y hacer uso de un instrumento (encuestas) para poder tomar decisiones, y cuyo objetivo será definir el concepto (Supo, 2012).

3.3 Población y muestra

La población estará formada por 33 trabajadores que laboran en la intendencia por lo que la muestra viene a ser la misma

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas.

La técnica que se aplicará en el presente trabajo es la encuesta. Escogimos la encuesta porque es una herramienta de investigación que permite recopilar y analizar información a través de una serie de preguntas estandarizadas. En este caso, el análisis de los datos permite obtener información relevante que permitirá tomar ciertas decisiones en función del objetivo de la investigación (Gestión y negocios, 2018)

No hemos considerado un test porque es un instrumento de medición psicológica de variables de tipo cognitivo: aptitudes, conocimientos, rendimiento, habilidades, etc., en los que las respuestas son correctas o incorrectas y la puntuación total viene dada por la suma de respuestas correctas, dando lugar a una escala acumulativa jerárquica (psicometría, 2018)

3.4.2 Instrumentos

Se usará como instrumento una serie de interrogantes (encuesta) que va a ser más fácil la recopilación de datos de forma abierta sopesando el poco tiempo libre de los trabajadores de la intendencia.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

La información recolectada a través de las interrogantes del sondeo será incorporada a una base de datos y se usará el paquete estadístico SPSS 23. El examen de las notas se hará aplicando técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman, Se usarán tablas de frecuencias y gráficos para mostrar los resultados finales.

3.5.1 Selección y validación de instrumento

El instrumento de encuesta fue validado a través del criterio de 03 magister utilizando sus opiniones midiendo su contenido y confiabilidad. Dichas copias se encuentran en la sección de ANEXOS. Para precisar la credibilidad de los instrumentos utilizados se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1

3.5.2 Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	33

Nota: Elaboración propia

El coeficiente que se tuvo presenta el valor de 0,807 que significa que el dispositivo que se aplica a las variables estrés laboral y desempeño es de confiabilidad alta. Es

de importancia decir que el elevado nivel de la relación que se encuentran en las variables, los indicadores y las interrogantes del dispositivo gestionado, le da la estabilidad y validará a los resultados de la investigación

Para la calificación se tiene 5 opciones y estas son:

Nunca = 1 =

Rara vez = 2 = 90-129

Alguna vez = 3 = 130-169

Frecuentemente= 4 = 170-209

Siempre= 5 = 210-250

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Estrés

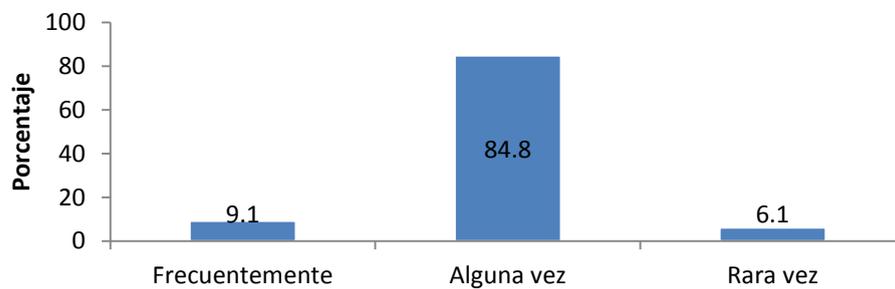
Tabla 3

Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	3	9,1	9,1	9,1
	Alguna vez	28	84,8	84,8	93,9
	Rara vez	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 1

Frecuencia de estrés laboral



Nota: Variable Estrés laboral

Nota: En la figura se muestra la variable en estudio

Se observa que en la tabla 3 y figura 1 la frecuencia de Estrés laboral, el 84,85 % afirman que alguna vez sufren de estrés, le sigue el 9,09 % de frecuentemente, el 6,06 % rara vez %, en relación de siempre y nunca no tiene calificación en esta pregunta

Tabla 4

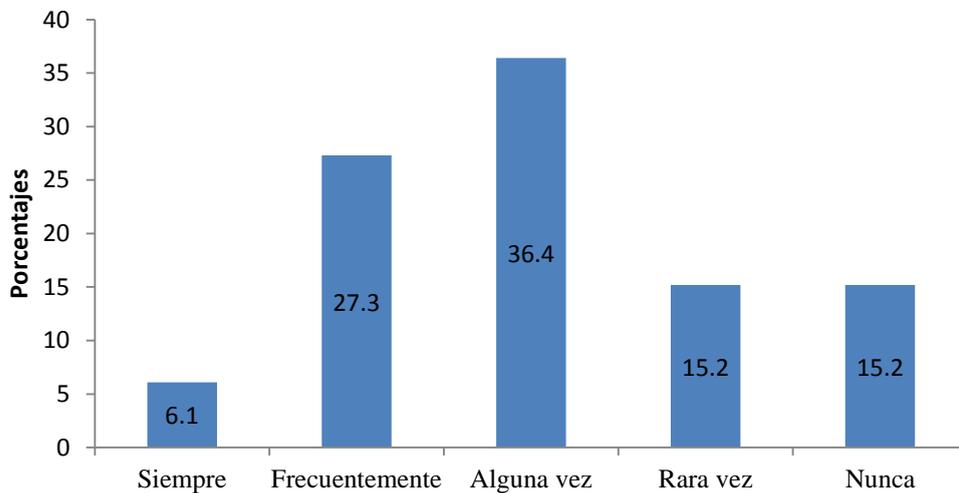
Trabajo insalubres o peligrosos

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	2	6,1	1	6,1
	Frecuentemente	9	27,3	0,75	20,48
	Alguna vez	12	36,4	0,50	18,2
	Rara vez	5	15,2	0,25	3,8
	Nunca	5	15,2	0	0
	Total	33	100,0		48,58

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Trabajos peligrosos e insalubres que realizan en su trabajo



Nota: trabajo insalubre o peligroso

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 4 y figura 2 la frecuencia de trabajos peligrosos e insalubres que realizan los trabajadores, el 36,36% afirman que rara vez se exponen a ese tipo de trabajo, le sigue frecuentemente con 27,27 %, rara vez y nunca con el 15,15 % para ambos y por ultimo siempre con 6,06 %. En la tabla 21 muestra el puntaje que de 48,58.

Tabla 5

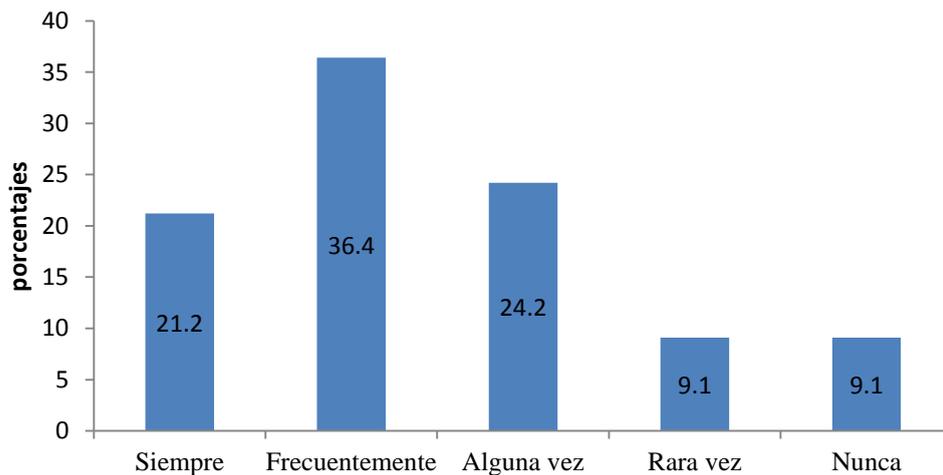
Ruidos y sonidos molestos en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	7	21,2	1	21,2
	Frecuentemente	12	36,4	0,75	27,3
	Alguna vez	8	24,2	0,50	12,1
	Rara vez	3	9,1	0,25	2,28
	Nunca	3	9,1	0	0
	Total	33	100,0		62,88

Nota: Elaboración propia

Figura 3.

Ruidos y sonidos molestos en el puesto de trabajo



Nota: Ruidos y sonidos molestos

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 5 y figura 3 la frecuencia de Ruidos y sonidos molestos en el puesto de trabajo que realizan los trabajadores, el 36,36% afirman que frecuentemente, el 24,24 % alguna vez, el 21,21 % siempre y le sigue el 9,09 % para rara vez y nunca. Su puntaje es de 62,88.

Tabla 6

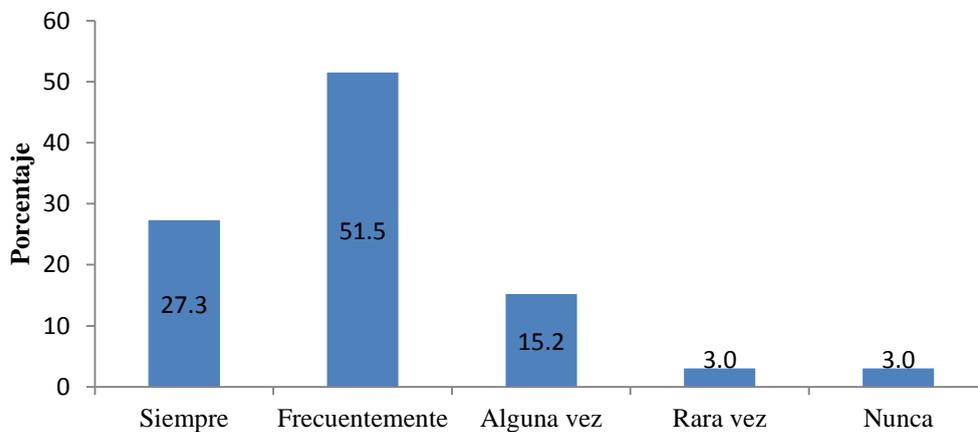
Iluminación adecuada en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	9	27,3	1	27,3
	Frecuentemente	17	51,5	0,75	38,63
	Alguna vez	5	15,2	0,50	7,6
	Rara vez	1	3,0	0,25	0,75
	Nunca	1	3,0	0	0
Total		33	100,0		74,28

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Iluminación adecuada en su puesto de trabajo



Nota: Iluminación adecuada

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 6 y figura 4 la frecuencia de iluminación adecuada en su puesto de trabajo que realizan los trabajadores, el 51,52% afirman que es

frecuentemente, el 27,27 % siempre, el 15,15 % alguna vez y el 3,03 % rara vez y nunca. En la tabla 21, se muestra su calificación con 74,28 puntos.

Tabla 7

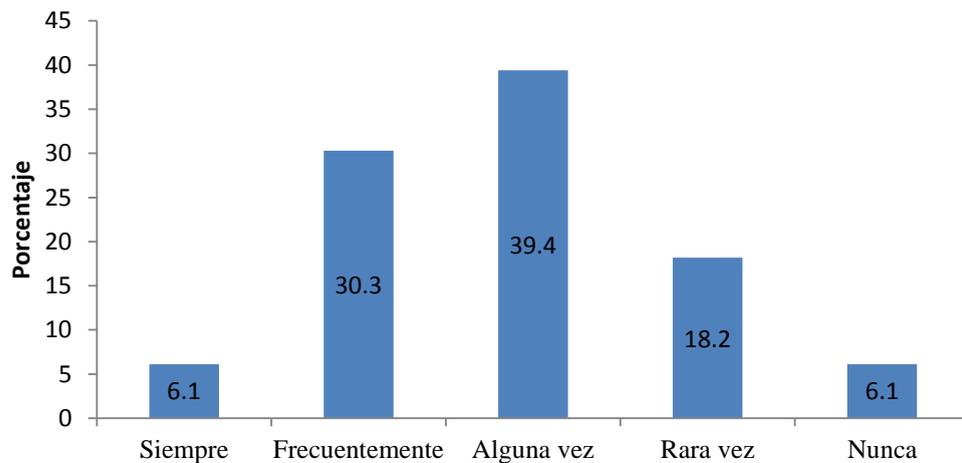
Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	2	6,1	1	6,1
	Frecuentemente	10	30,3	0,75	22,72
	Alguna vez	13	39,4	0,50	19,7
	Rara vez	6	18,2	0,25	4,55
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total	33	100,0		53,07

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos



Nota: Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 7 y figura 5 la frecuencia de Cantidad de papeleo en los procedimientos formales y administrativos que realizan los trabajadores, el

39,39% afirman que es alguna vez, el 30,30 % frecuentemente, el 18,18 % rara vez y el 6,06 % siempre y nunca. En la tabla 21 se muestra su calificación con 53,07 puntos

Tabla 8

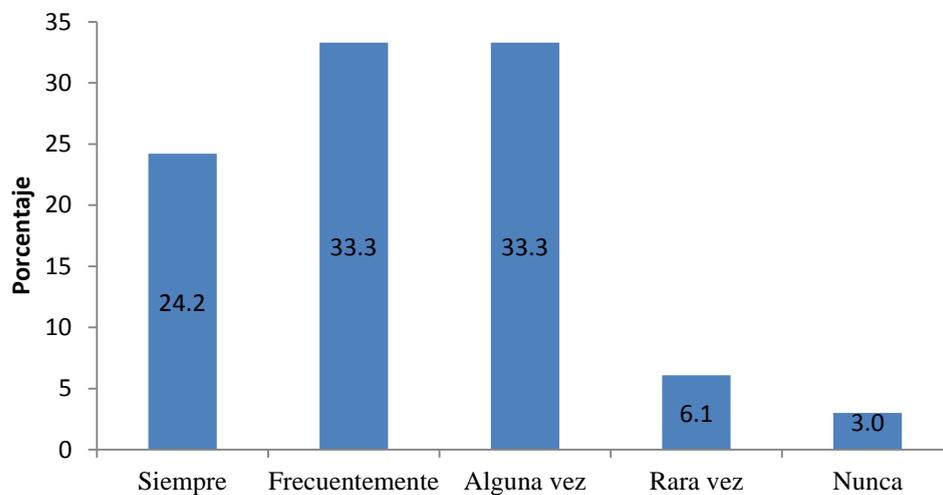
Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	8	24,2	1	24,2
	Frecuentemente	11	33,3	0,75	24,97
	Alguna vez	11	33,3	0,50	16,65
	Rara vez	2	6,1	0,25	1,52
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		67,34

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas que realiza



Nota: Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 8 y figura 6 la frecuencia de Alto nivel de concentración y complejidad en las tareas que realiza los trabajadores, el 33,33 %

lo califican en frecuentemente y alguna vez respectivamente, seguido por 24,24 % de siempre, el 6,06 % en rara vez y por ultimo el 3,03 % nunca. En la tabla 21 se muestra su calificación con 67,34 puntos

Tabla 9

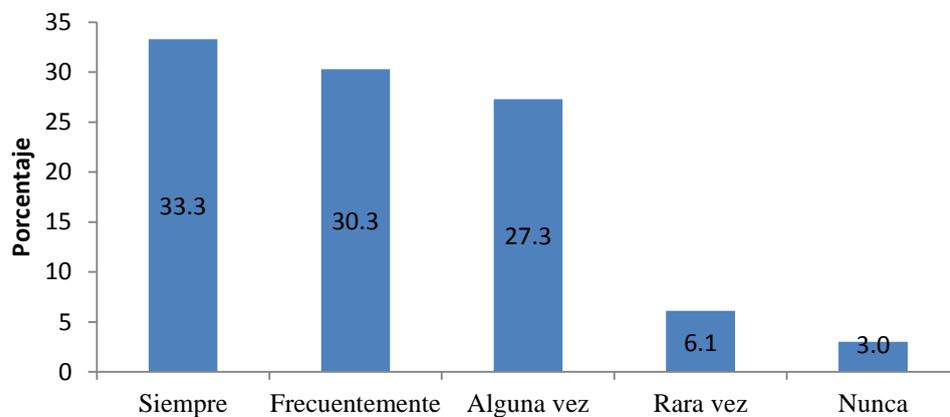
Satisfacción con el número de horas trabajadas

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	11	33,3	1	33,3
	Frecuentemente	10	30,3	0,75	22,72
	Alguna vez	9	27,3	0,50	13,65
	Rara vez	2	6,1	0,25	1,52
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		71,19

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Satisfacción con el número de horas trabajadas



Nota: Satisfacción con el número de horas trabajadas

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 9 y figura 7 la frecuencia de Satisfacción con el número de horas trabajadas por los trabajadores, el 33,33 % afirman que están siempre satisfechos, el 30,30 % frecuentemente, seguido por 27,27 % alguna vez

y en los últimos puestos con 6,06 es rara vez y 3,0 % nunca. En la tabla 21 se muestra su calificación con 71,19 puntos

Tabla 10

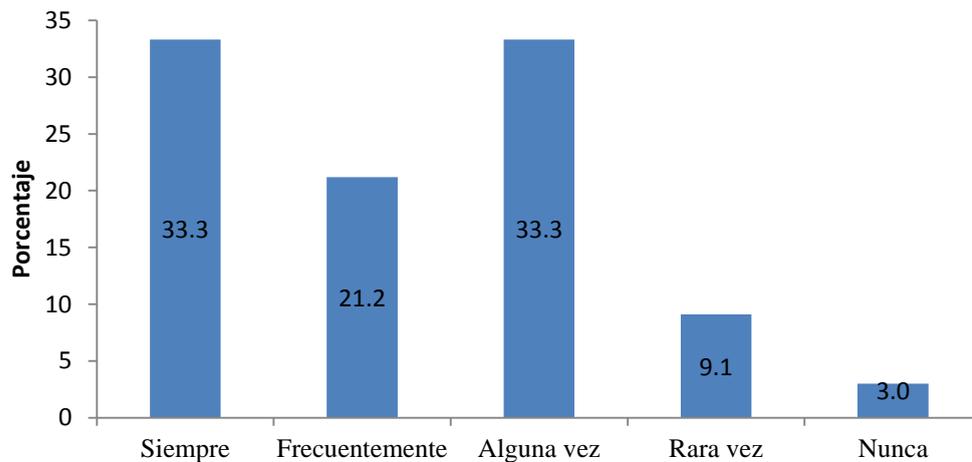
Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	11	33,3	1	33,3
	Frecuentemente	7	21,2	0,75	15,9
	Alguna vez	11	33,3	0,50	16,65
	Rara vez	3	9,1	0,25	2,27
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		68,12

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso



Nota: Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 10 y figura 8 la frecuencia de Tiempo en su trabajo para tomar un pequeño descanso , el 33,33 % lo califican como siempre y alguna vez, mientras que el 21,21 % es frecuentemente, y el 9,08 % es rara vez siendo el 3,03 % nunca.

En la tabla 21 se muestra su calificación con 68,12 puntos

Tabla 11

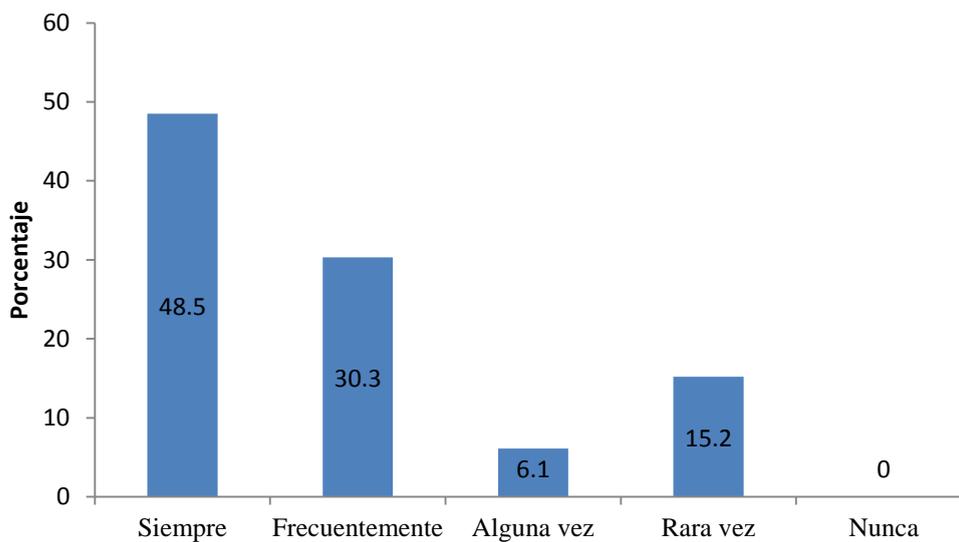
Herramientas y conocimientos técnicos necesarios para realizar un mejor trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	16	48,5	1	48,5
	Frecuentemente	10	30,3	0,75	22,72
	Alguna vez	2	6,1	0,50	3,05
	Rara vez	5	15,2	0,25	3,8
	Nunca	0	0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Herramientas y conocimientos técnicos necesarios para realizar un mejor trabajo



Nota: Herramientas y conocimientos técnicos

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 11 y figura 9 la frecuencia de herramientas y conocimientos técnicos necesarios para realizar un mejor trabajo, el 48,48 % lo califican como siempre y, mientras que el 30,30 % es frecuentemente, el 15,15 % es rara vez y el 6,06 % es alguna vez siendo el 0 % nunca, es decir ningún trabajador lo considera.

En la tabla 21 se muestra su calificación con 78,07 puntos

Tabla 12

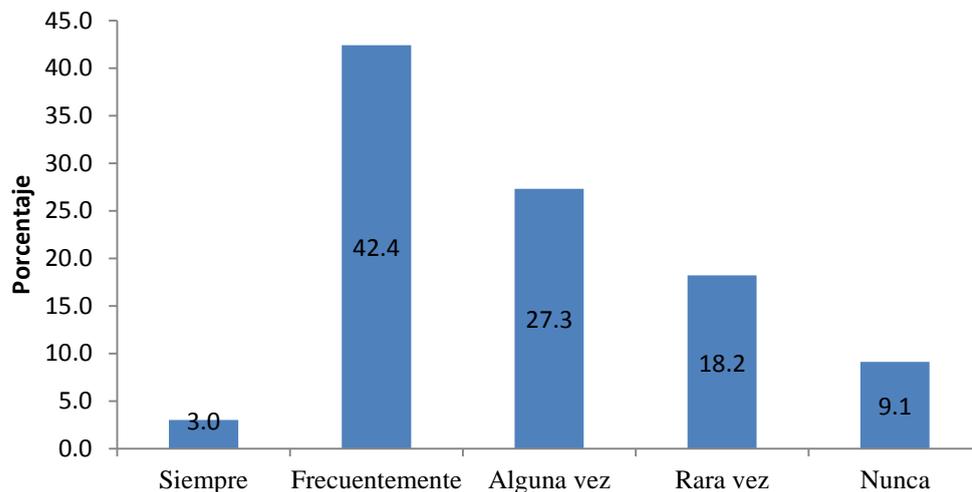
Tareas repetitivas y monótonas que realiza en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	1	3,0	1	3,0
	Frecuentemente	14	42,4	0,75	31,8
	Alguna vez	9	27,3	0,50	13,65
	Rara vez	6	18,2	0,25	4,55
	Nunca	3	9,1	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Figura 10

Tareas repetitivas y monótonas que realiza en su puesto de trabajo



Nota: Tareas repetitivas y monótonas

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 12 y figura 10 la frecuencia de Tareas repetitivas y monótonas que realiza en su puesto de trabajo, el 42,42 % lo califican como frecuentemente, mientras que el 27,27 % es alguna vez, el 18,18 % es rara vez, el 9,09 % es nunca y por ultimo el 3,03 es siempre. En la tabla 21 se muestra su calificación con 53 puntos.

Tabla 13

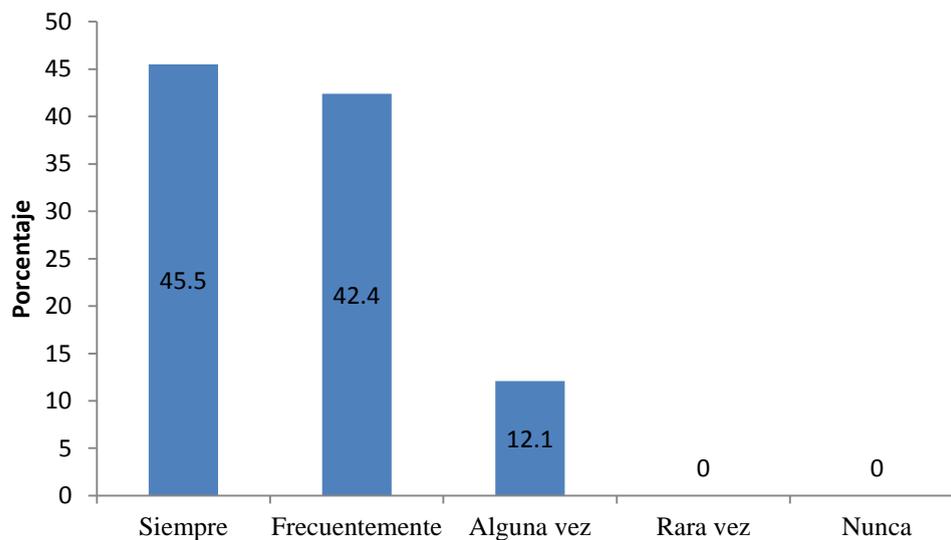
Nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	15	45,5	1	45,5
	Frecuentemente	14	42,4	0,75	31,8
	Alguna vez	4	12,1	0,50	6,05
	Rara vez			0,25	0
	Nunca			0	0
	Total	33	100,0		83,35

Nota: Elaboración propia

Figura 11.

Nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo



Nota: Nivel de responsabilidad

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 13 y figura 11 la frecuencia de nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo, solo observamos que el 45,45 % lo califican como siempre, el 42,42 % lo califican como frecuentemente, y el 12,12% es alguna vez, mientras que rara vez y nunca no han tenido calificación en esta Pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 83,35 puntos

Tabla 14

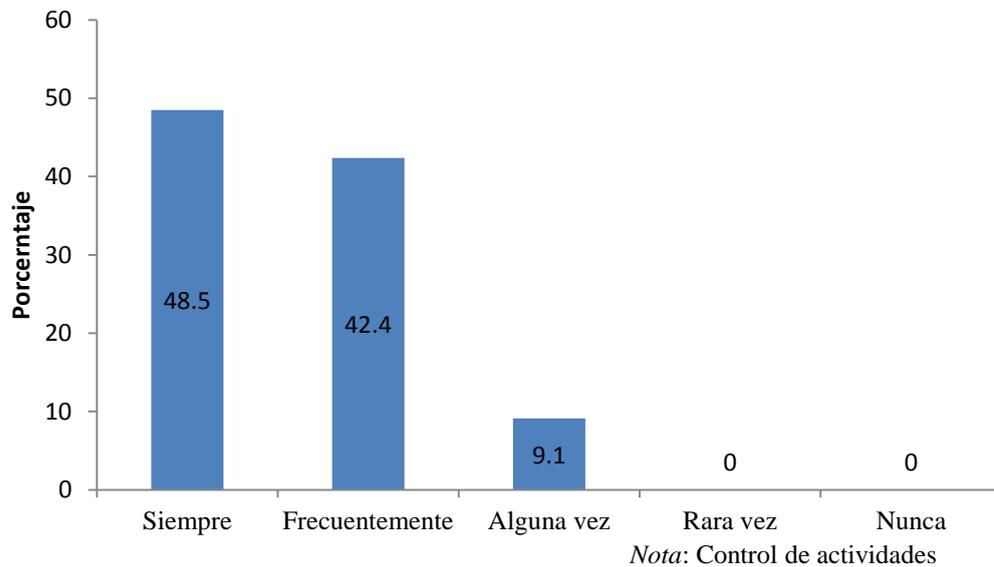
Control sobre las actividades en su area de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	16	48,5	1	48,5
	Frecuentemente	14	42,4	0,75	31,8
	Alguna vez	3	9,1	0,50	4,55
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	0	0	0	0
	Total	33	100,0		84,85

Nota: Elaboración propia

Figura 12

Control sobre las actividades en su area de trabajo



Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 14 y figura 12 la frecuencia de nivel de responsabilidad que tiene en su puesto de trabajo, solo observamos que el 48,48 % de los encuestados lo califican como siempre, el 42,42 % lo califican como frecuentemente, y el 9,09% es alguna vez, mientras que rara vez y nunca no han tenido calificación en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 84,85 puntos

Tabla 15

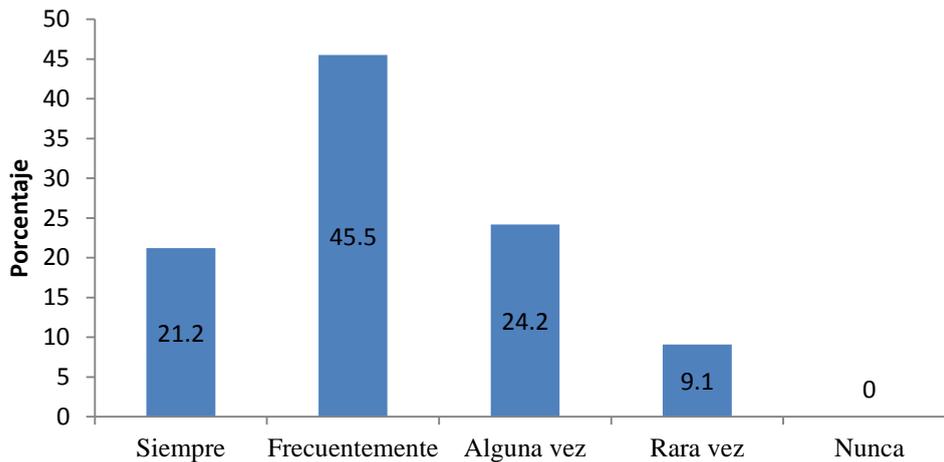
Nivel de toma de decisiones en su area

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	7	21,2	1	21,2
	Frecuentemente	15	45,5	0,75	34,12
	Alguna vez	8	24,2	0,50	12,1
	Rara vez	3	9,1	0,25	2,27
	Nunca	0	0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 13

Nivel de toma de decisiones en su área



Nota Nivel de toma de decisiones en su área
:

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 15 y figura 13 la frecuencia de nivel de toma de decisiones en su área, observamos que el 45,45 % de los encuestados lo califican como frecuentemente, el 24,24 % lo califican como alguna vez, el 21,21 % es siempre y por ultimo el 9,09 % rara vez, en cuanto a nunca no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 69,69 puntos

Tabla 16

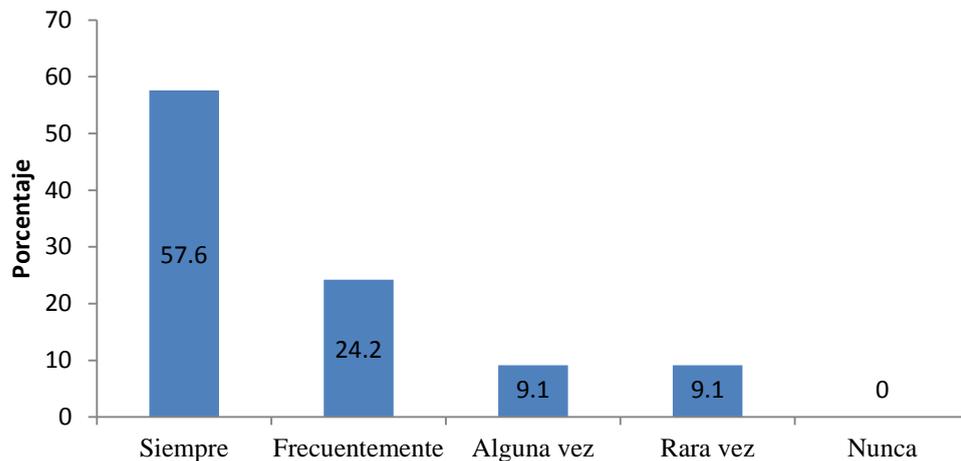
Nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	19	57,6	1	57,6
	Frecuentemente	8	24,2	0,75	18,15
	Alguna vez	3	9,1	0,50	4,55
	Rara vez	3	9,1	0,25	2,27
	Nunca	0	0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 14

Nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades



Nota: Nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 16 y figura 14 la frecuencia de nivel de confianza de su jefe inmediato sobre el desempeño de sus actividades que el 57,58 % de los encuestados lo califican como siempre, el 24,24 % lo califican como frecuentemente, el 9,09 % califican a alguna vez y rara vez, pero no califican a nunca en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 82,57 puntos

Tabla 17

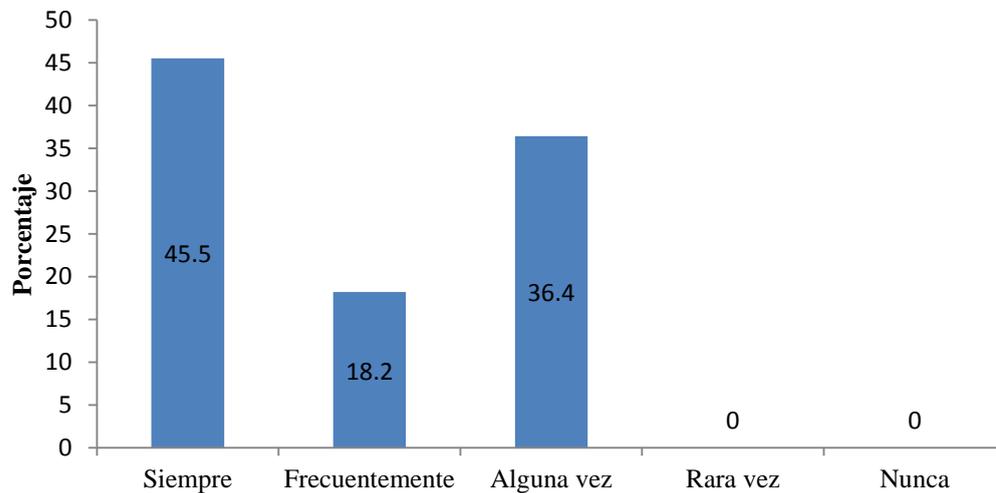
Usuarios enojados con los que trata en su centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	15	45,5	1	45,5
	Frecuentemente	6	18,2	0,75	13,65
	Alguna vez	12	36,4	0,50	18,2
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	0	0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 15

Usuarios enojados con los que trata en su centro de trabajo



Nota: Trata con usuarios enojados

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 17 y figura 15 la frecuencia de usuarios enojados con los que trata en su centro de trabajo que el 45,45 % de los encuestados lo califican como siempre, el 36,36 % lo califican como alguna vez, el 18,18 % lo califican como frecuentemente. Pero no califican a rara vez y nunca en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 77,35 puntos

Tabla 18

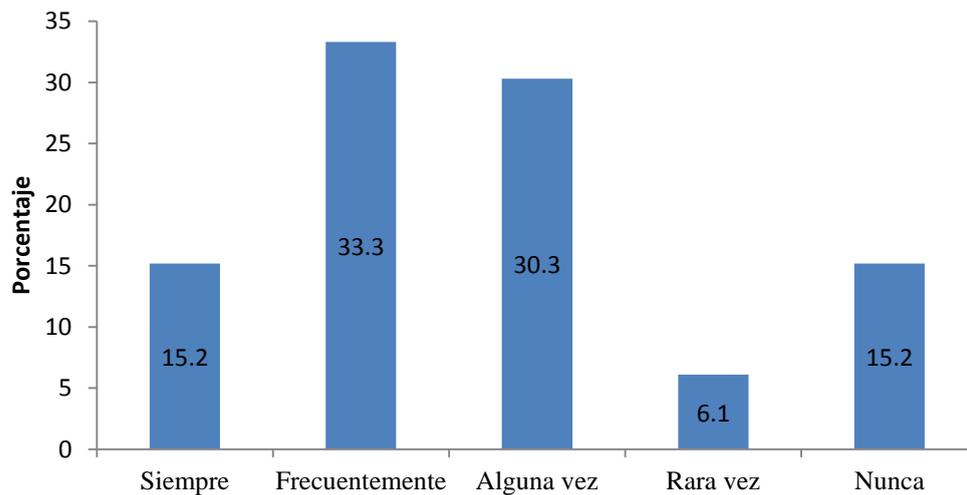
Agotamiento físico y mental al salir del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	5	15,2	1	15,2
	Frecuentemente	11	33,3	0,75	24,97
	Alguna vez	10	30,3	0,50	15,15
	Rara vez	2	6,1	0,25	1,52
	Nunca	5	15,2	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 16

Agotamiento físico y mental al salir del trabajo



Nota: Agotamiento físico y mental

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 18 y figura 16 la frecuencia de agotamiento físico y mental al salir del trabajo que el 33,33 % de los encuestados lo califican como frecuentemente, el 30,30 % lo califican como alguna vez, el 15,15 % lo califican como siempre y nunca ambos tienen la misma calificación y por último con 6,06 % rara vez. En la tabla 21 se muestra su calificación con 56,84 puntos

Tabla 19

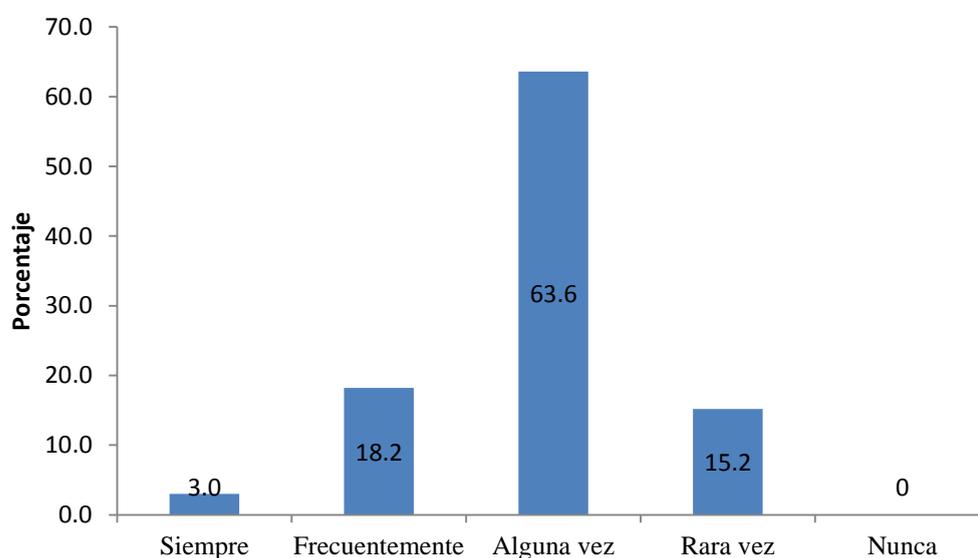
Preocupación por temas del trabajo fuera del horario de oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	1	3,0	1	3
	Frecuentemente	6	18,2	0,75	16,65
	Alguna vez	21	63,6	0,50	33,3
	Rara vez	5	15,2	0,25	3,8
	Nunca	0	0	0	0
	Total	33	100,0		56,75

Nota: Elaboración propia

Figura 17

Preocupación por temas del trabajo fuera del horario de oficina



Nota: Trabajo fuera del horario de oficina

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 19 y figura 17 la frecuencia de preocupación por temas del trabajo fuera del horario de oficina que el 63,64 % de los encuestados lo califican como alguna vez, el 18,18 % lo califican como frecuentemente, el 15,15 % lo califican como rara vez y 3,03 % siempre, mientras que nunca no obtiene calificación en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 56,75 Puntos.

Tabla 20

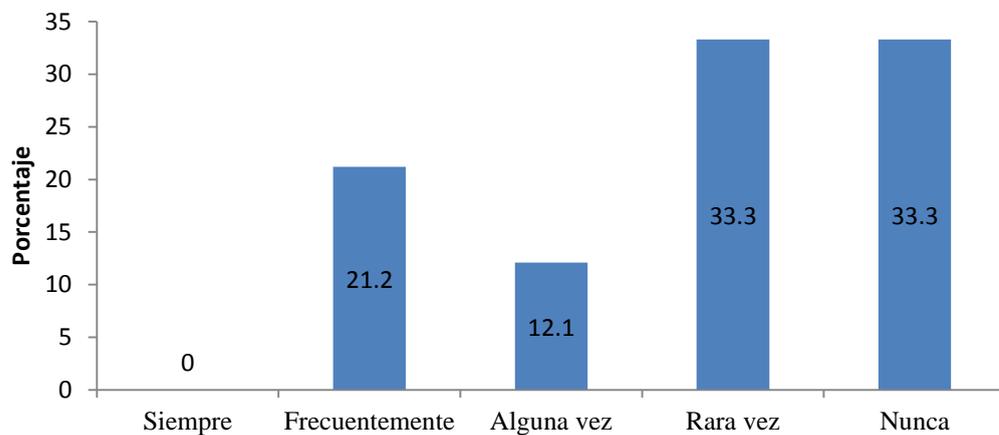
Presencia de síntomas generados por problemas del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	7	0	1	21,2
	Frecuentemente	4	12,1	0,75	9,37
	Alguna vez	11	33,3	0,50	16,65
	Rara vez	11	33,3	0,25	8,33
	Nunca	7	33,3	0	0
	Total	33	100,0		55,55

Nota: Elaboración propia

Figura 18

Presencia de síntomas generados por problemas del trabajo



Nota: Síntomas generados por problemas del trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 20 y figura 18 la frecuencia de presencia de síntomas generados por problemas del trabajo que el 33,33 % de los encuestados lo califican como nunca y rara vez ya que ambos tienen la misma calificación, mientras que el 21,21 % lo califican como frecuentemente, en especial el síntoma de la falta de energía, el 12,12 % lo califican como alguna vez con problemas de insomnio pero siempre no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 21 se muestra su calificación con 55,55 puntos

Tabla 21

Calificación según puntaje de la variable estres

Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Siempre	Frecuente	Alguna vez	Rara vez	Nunca	Total		
Contenido del trabajo	Medio ambiente del trabajo y equipo de trabajo	1	6,1	20,48	18,2	3,8	0	48,58		
		2	21,2	27,3	12,1	2,28	0	62,88		
		3	27,3	38,63	7,6	0,75	0	74,28		
	Promedio indicador 1								61,91	
	Diseño de tareas	4	6,1	22,72	19,7	4,55	0	53,07		
		5	24,2	24,97	16,65	1,52	0	67,34		
	Promedio indicador 2								60,20	
	Carga, ritmo de trabajo	Horario de trabajo	6	33,3	22,72	13,65	1,52	0	71,19	
			Promedio indicador 3							
		Horario de trabajo	7	33,3	15,9	16,65	2,27	0	68,12	
Promedio indicador 4								68,12		
Contexto del trabajo	Función y cultura organizativa	8	48,5	22,72	3,05	3,8	0	78,07		
		Promedio indicador 5								78,07
	Papel de organización	9	3,0	31,8	13,65	4,55	0	53,00		
		Promedio indicador 6								53,00
	Desarrollo profesional	10	45,5	31,8	6,05	0	0	83,35		
		Promedio indicador 7								83,35
	Autonomía de la toma de decisiones	11	48,5	31,8	4,55	0	0	84,85		
		12	21,1	34,12	12,1	2,27	0	69,69		
	Promedio indicador 8								77,27	
	Relaciones interpersonales en el trabajo	13	57,6	18,15	4,55	2,27	0	82,57		
14		45,5	13,65	18,2	0	0	77,35			
Promedio indicador 9								79,96		
Interrelación hogar trabajo	15	15,2	24,97	15,15	1,52	0	56,84			
	16	3	16,65	33,3	3,8	0	56,75			
	17	21,2	9,37	16,65	8,33	0	55,55			
Promedio indicador 10								56,38		
Puntaje promedio general								68,94		

4.1.2 Resultados sobre evaluar el nivel de desempeño laboral.

Tabla 22

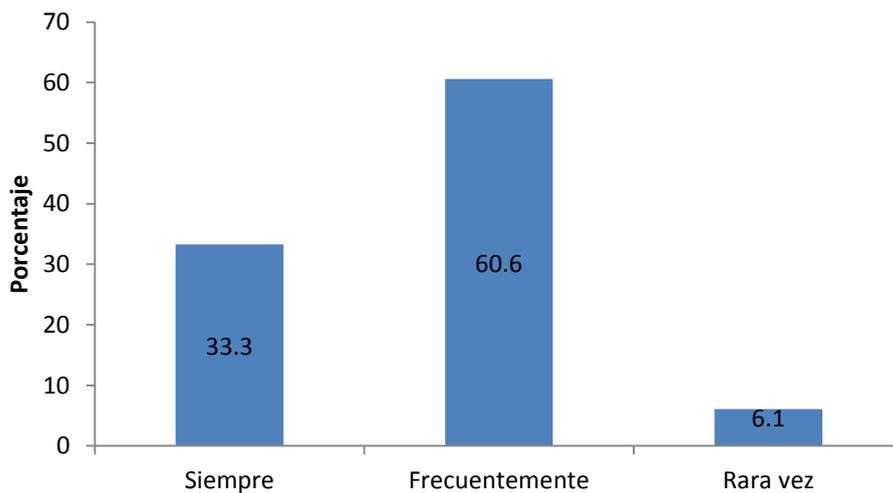
Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	33,3	33,3	33,3
	Frecuentemente	20	60,6	60,6	93,9
	Rara vez	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 19

Desempeño laboral



Nota: Variable desempeño laboral

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 22 y figura 19 la frecuencia de desempeño laboral que el 60,61 % de los encuestados lo califican como frecuente, mientras que el 33,33 % lo califican como siempre, el 6,06 % se califica rara vez, mientras que alguna vez y nunca no tienen ninguna calificación.

Tabla 23

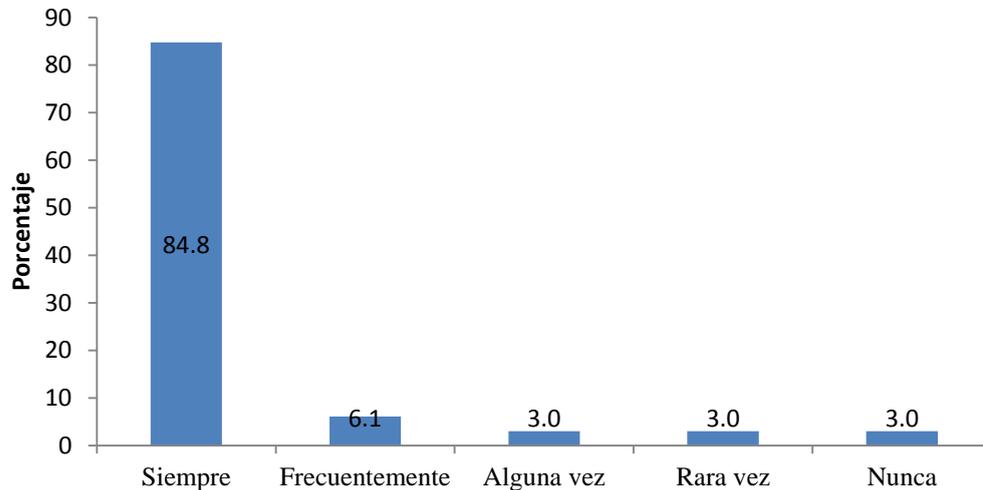
Realización de trabajo sin supervision de jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	28	84,8	1	84,8
	Frecuentemente	2	6,1	0,75	4,58
	Alguna vez	1	3,0	0,50	1,5
	Rara vez	1	3,0	0,25	0,75
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		91,63

Nota: Elaboración propia

Figura 20.

Realización de trabajo sin supervision de jefe inmediato



Nota: Realización de trabajo sin supervision

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se ve que en la tabla 23 y figura 20 la frecuencia de realización de trabajo sin supervision de jefe inmediato que el 84,85 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 6,06 % lo califican como frecuentemente, el 3,03 % se califica a alguna vez, rara vez y nunca todos con la misma calificación. En la tabla 36 se muestra su calificación con 91,63 puntos

Tabla 24

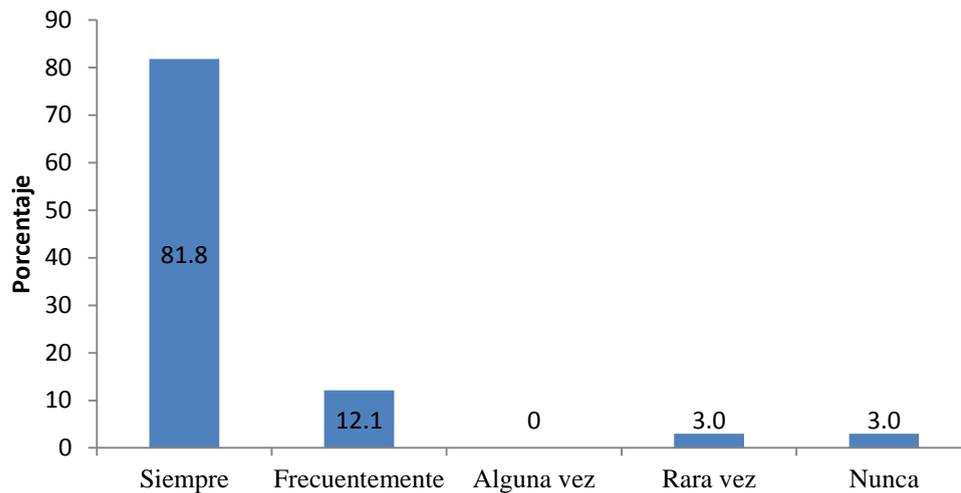
Cumplimiento de entrega de trabajo en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	27	81,8	1	81,8
	Frecuentemente	4	12,1	0,75	9,07
	Alguna vez	0	0	0,50	0
	Rara vez	1	3,0	0,25	0,75
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		91,62

Nota: Elaboración propia

Figura 21

Cumplimiento de entrega de trabajo en el tiempo establecido



Nota: Cumplimiento de entrega de trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 24 y figura 21 la frecuencia de Cumplimiento de entrega de trabajo en el tiempo establecido que el 81,82 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 12,12 % lo califican como frecuentemente, el 3,03 % se califica, rara vez y nunca todos con la misma calificación. Pero alguna vez no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 91,62 puntos.

Tabla 25

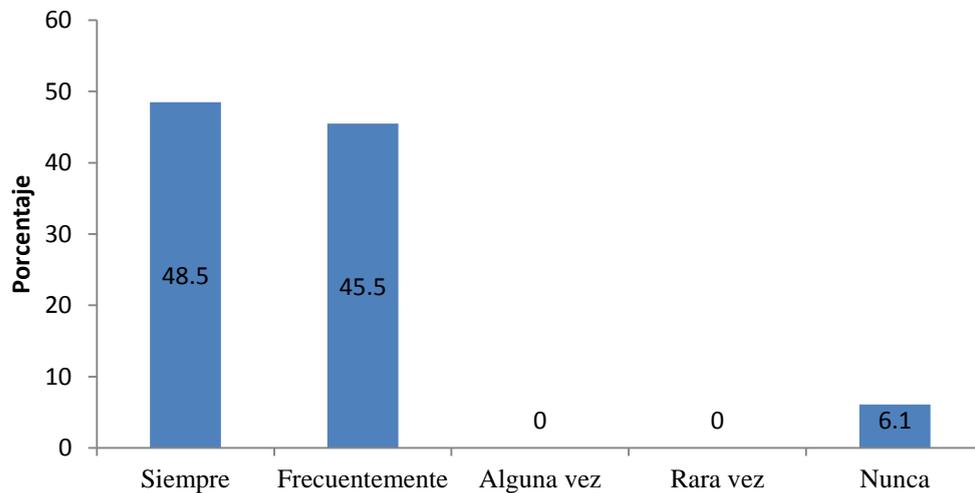
Cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios con el servicio que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	16	48,5	1	48,5
	Frecuentemente	15	45,5	0,75	34,13
	Alguna vez	0	0	0,50	0
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 22

Cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios con el servicio que realiza



Nota: Cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 25 y figura 22 la frecuencia de cumplimiento de las expectativas y exigencias de los usuarios con el servicio que realiza, el 48,48 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 45,45 % lo califican como frecuentemente, y el 6,06 % se califica como nunca. Pero alguna vez y rara vez no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 82,63 puntos.

Tabla 26

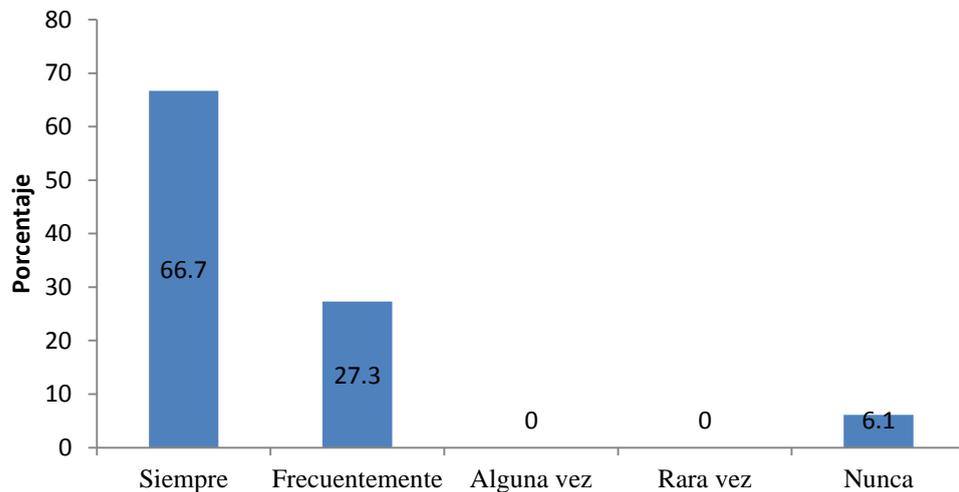
Actitud adecuada frente al trabajo que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	22	66,7	1	66,7
	Frecuentemente	9	27,3	0,75	20,48
	Alguna vez	0	0	0,50	0
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total	33	100,0		87,18

Nota: Elaboración propia

Figura 23

Actitud adecuada frente al trabajo que realiza



Nota: Actitud adecuada frente al trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 26 y figura 23 la frecuencia de actitud adecuada frente al trabajo que realiza, el 66,67 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 27,27 % lo califican como frecuentemente, y el 6,06 % se califica como nunca. Pero alguna vez y rara vez no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 87,18 puntos

Tabla 27

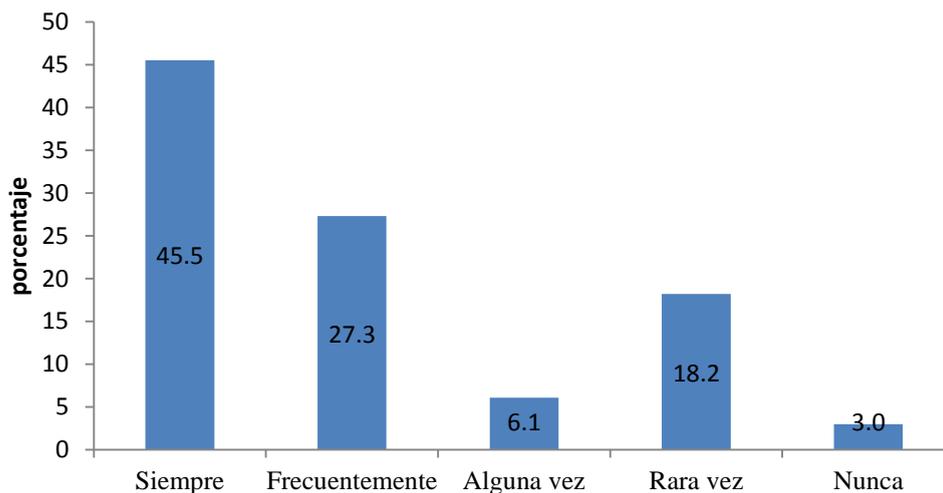
Seguridad en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	15	45,5	1	45,5
	Frecuentemente	9	27,3	0,75	20,48
	Alguna vez	2	6,1	0,50	3,05
	Rara vez	6	18,2	0,25	4,55
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 24.

Seguridad en el puesto de trabajo



Nota: Seguridad en el puesto de trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 27 y figura 24 la seguridad en el puesto de trabajo, el 45,45 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 27,27 % lo califican como frecuentemente, el 18,19 % se califica como rara vez, el 6,06 % se califica como alguna vez, y el 3,03 % como nunca. En la tabla 36 se muestra su calificación con 73,58 puntos

Tabla 28

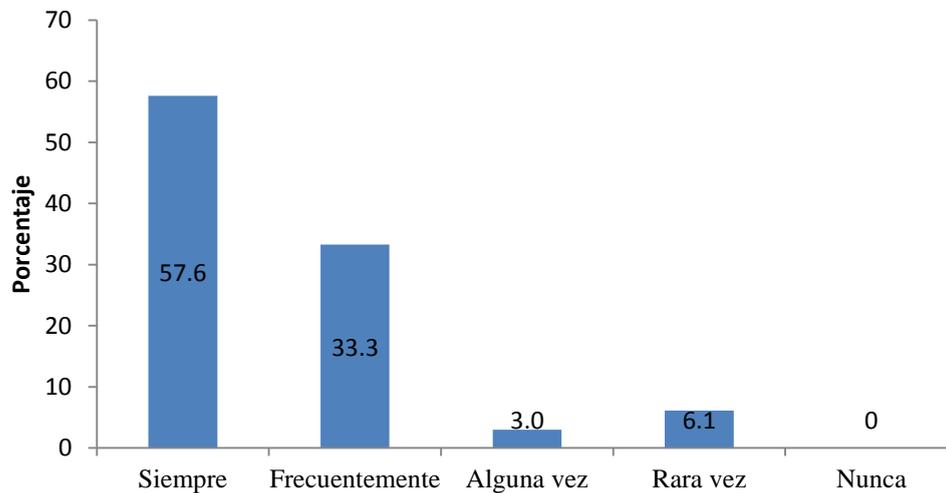
Corrección oportuna de los errores o dificultades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	19	57,6	1	57,6
	Frecuentemente	11	33,3	0,75	24,97
	Alguna vez	1	3,0	0,50	1,5
	Rara vez	2	6,1	0,25	1,52
	Nunca	0	0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 25.

Corrección oportuna de los errores o dificultades en el trabajo



Nota: Corrección oportuna de los errores

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 28 y figura 25 que corrección oportuna de los errores o dificultades en el trabajo, el 57,58 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 33,33 % lo califican como frecuentemente, el 6,06 % se califica como rara vez, el 3,03 % se califica como alguna vez, y nunca no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 85,59 puntos

Tabla 29

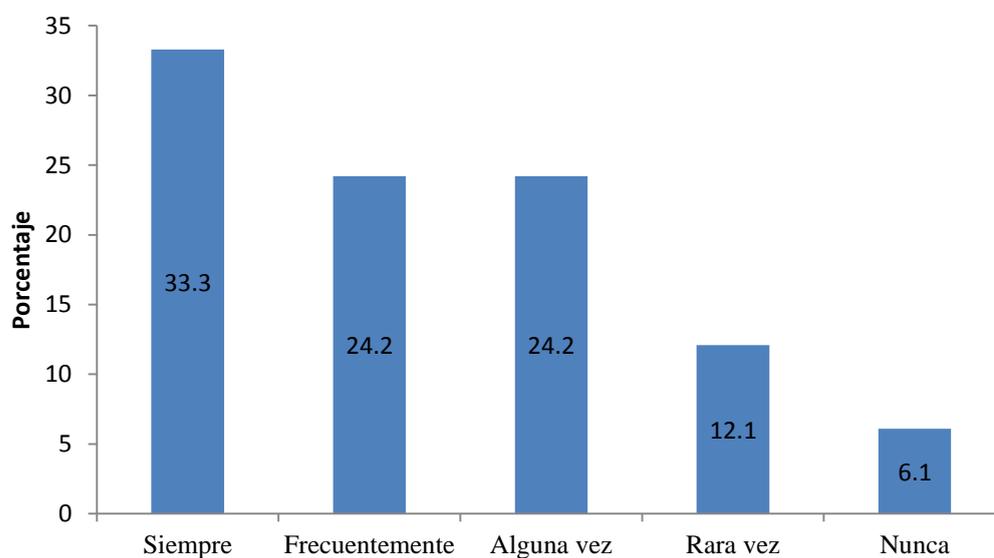
Oportunidades de desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	11	33,3	1	33,3
	Frecuentemente	8	24,2	0,75	18,15
	Alguna vez	8	24,2	0,50	12,1
	Rara vez	4	12,1	0,25	3,05
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total	33	100,0		66,6

Nota: Elaboración propia

Figura 26

Oportunidades de desarrollo profesional



Nota: Oportunidades de desarrollo profesional

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 29 y figura 26 que en las oportunidades de desarrollo profesional, el 33,33 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 24,24 % lo califican como frecuentemente y alguna vez ambos con la misma calificación, el 12,12 % se califica como rara vez, el 6,063 % se califica como nunca. En la tabla 36 se muestra su calificación con 66,6 puntos

Tabla 30

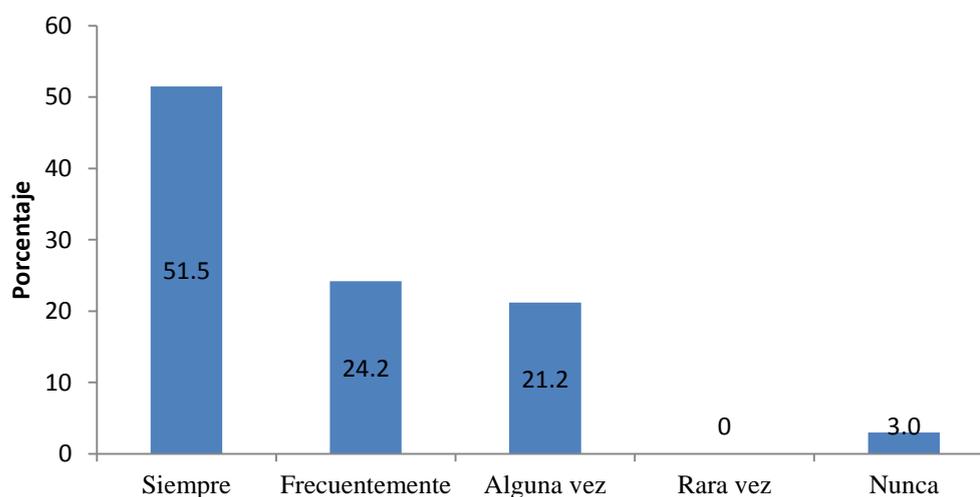
Disposición para trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	17	51,5	1	51,5
	Frecuentemente	8	24,2	0,75	18,15
	Alguna vez	7	21,2	0,50	10,6
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		80,25

Nota: Elaboración propia

Figura 27

Disposición para trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos



Nota: trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 30 y figura 27 que en la disposición para trabajar fuera del horario de trabajo, feriados y días festivos, el 51,52 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 24,24 % lo califican como frecuentemente, el 21,21 % se califica como alguna vez vez, el 3,3 % se califica como nunca. No se considera rara vez porque no tiene calificación en esta pregunta.

En la tabla 36 se muestra su calificación con 80,25 puntos

Tabla 31

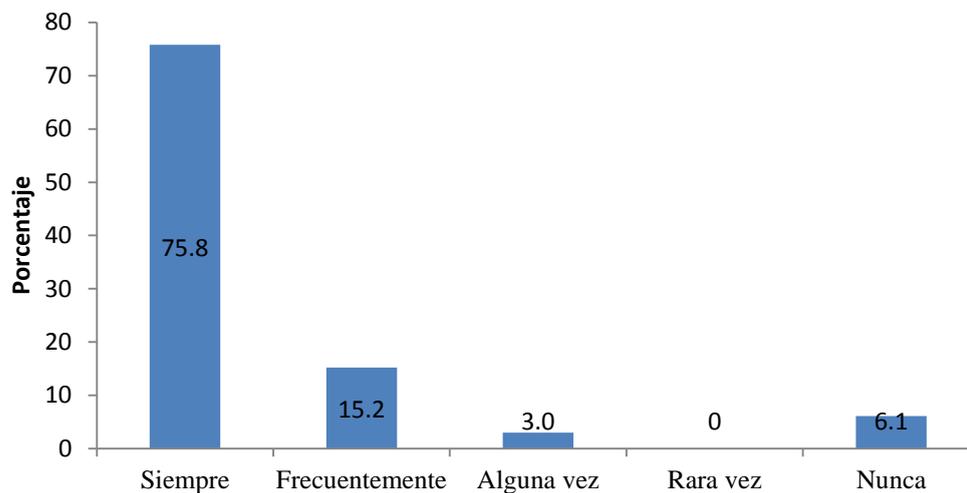
Identificación y cooperación con su grupo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	25	75,8	1	75,8
	Frecuentemente	5	15,2	0,75	11,4
	Alguna vez	1	3,0	0,50	1,5
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total	33	100,0		91,7

Nota: Elaboración propia

Figura 28.

Identificación y cooperación con su grupo de trabajo



Nota: Identificación y cooperación con su grupo de trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 31 y figura 28 que en la identificación y cooperación con su grupo de trabajo, el 75,76 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 15,15 % lo califican como frecuentemente, el 6,06 % se califica como nunca, y el 3,3 % se califica como alguna vez. No se considera raravez porque no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 91,7 puntos

Tabla 32

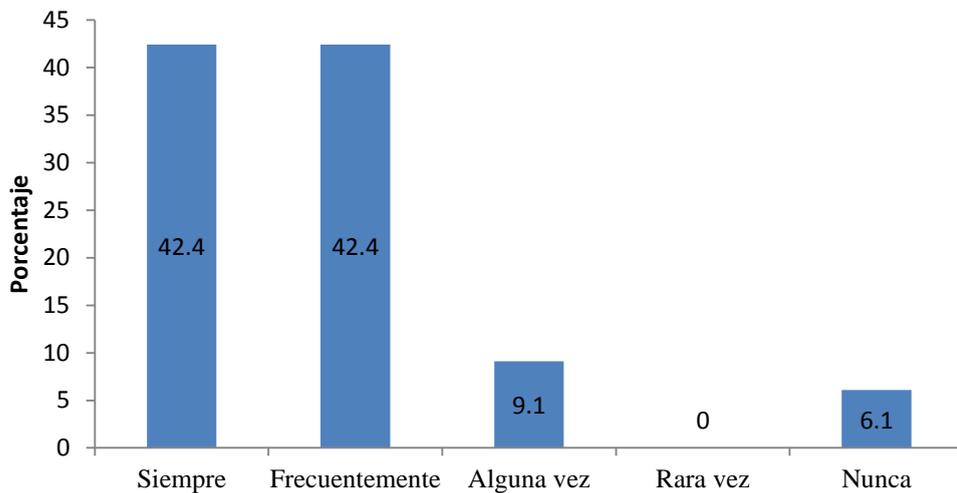
Aportación de sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	14	42,4	1	42,4
	Frecuentemente	14	42,4	0,75	31,8
	Alguna vez	3	9,1	0,50	4,55
	Rara vez	0	0	0,25	0
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 29

Aportación de sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor trabajo



Nota: Aportación de sugerencias y recomendaciones

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 32 y figura 29 que en la aportación de sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor trabajo, el 42,42 % de los encuestados lo califican como siempre y frecuentemente ambos con la misma calificación, mientras que el 9,09 % lo califican como alguna vez, el 6,06 % se califica como nunca,. No se considera raravez porque no tiene calificación en esta pregunta. En la tabla 36 se muestra su calificación con 78,75 puntos

Tabla 33

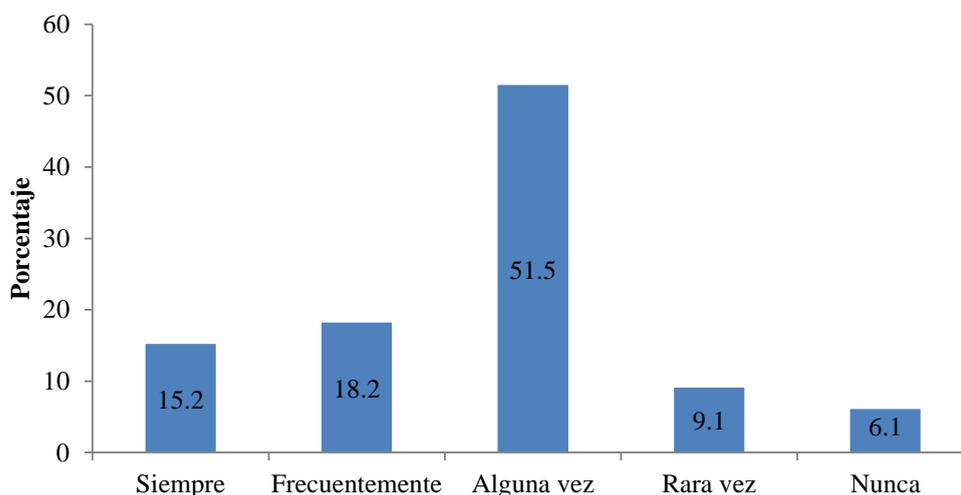
Presión de metas y objetivos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	5	15,2	1	15,2
	Frecuentemente	6	18,2	0,75	13,65
	Alguna vez	17	51,5	0,50	25,75
	Rara vez	3	9,1	0,25	2,27
	Nunca	2	6,1	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 30.

Presión de metas y objetivos de la institución



Nota: Presión de metas y objetivos

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 33 y figura 30 que en la presión de metas y objetivos de la institución, el 51,52 % de los encuestados lo califican como alguna vez, mientras que el 18,18 % califican a frecuentemente, el 15,15% como siempre 9,09 % lo califican como rara vez, el 6,06 % se califica como nunca. En la tabla 36 se muestra su calificación con 52,87 puntos

Tabla 34

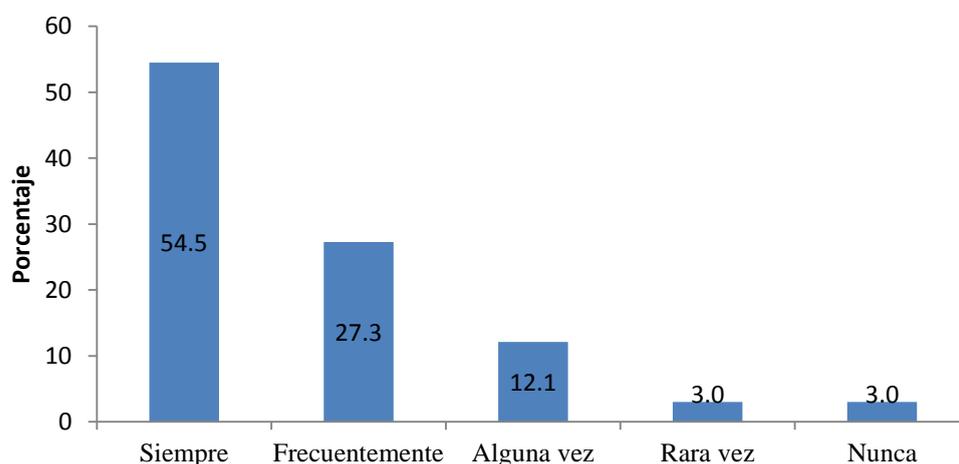
Califica la relación con sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	18	54,5	1	54,5
	Frecuentemente	9	27,3	0,75	20,47
	Alguna vez	4	12,1	0,50	6,05
	Rara vez	1	3,0	0,25	0,75
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total		33	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 31.

Califica la relación con sus compañeros



Nota: Califica la relación con sus compañeros

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 34 y figura que 31 califica la relación con sus compañeros donde el 54,55 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 27,27 % califican a frecuentemente, el 12,12% como alguna vez 3,03 % lo califican como rara vez y nunca ambos con la misma calificación. En la tabla 36 se muestra su calificación con 81,77 puntos

Tabla 35

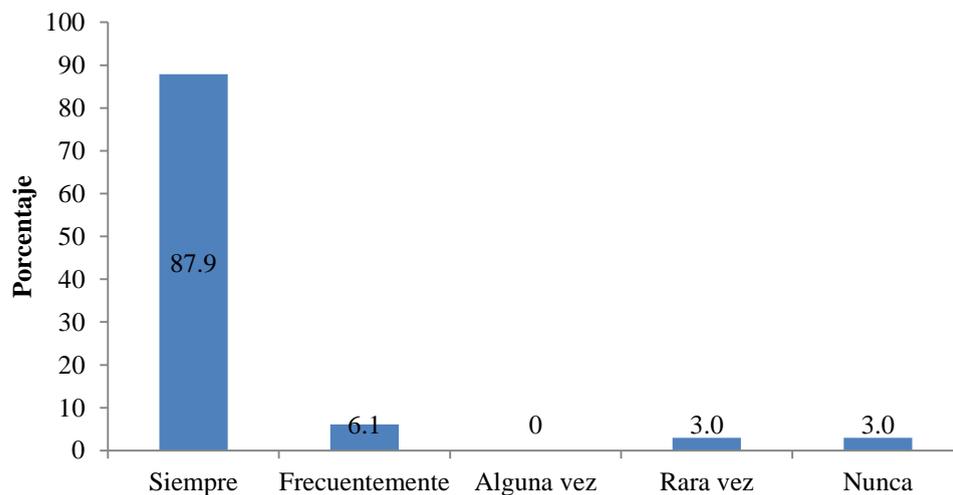
Cumple con el horario de trabajo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Peso	Puntaje promedio
Válido	Siempre	29	87,9	1	87,9
	Frecuentemente	2	6,1	0,75	4,58
	Alguna vez	0	0	0,50	0
	Rara vez	1	3,0	0,25	0,75
	Nunca	1	3,0	0	0
	Total	33	100,0		93,23

Nota: Elaboración propia

Figura 32

Cumple con el horario de trabajo establecido



Nota: Cumple con el horario de trabajo

Nota: La figura muestra la distribución de las variables

Se observa que en la tabla 35 y figura 32 que cumple con el horario de trabajo establecido donde el 87,88 % de los encuestados lo califican como siempre, mientras que el 6,06 % califican a frecuentemente, el 3,03 % como rara vez y nunca, mientras alguna ves no tiene calificación en esta pregunta. En la table 36 se muestra su calificación con 93,23 puntos

Tabla 36*Calificación según puntaje de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Pregunta	siempre	Frecuente	alguna vez	rara vez	nunca	Total
Desempeño individual	Calidad de trabajo	1	84,5	4,58	1,2	0,75	0	91,63
		Promedio indicador 1						
	Oportunidad de trabajo	2	81,8	9,07	0	0,75	0	91,62
		Promedio indicador 2						
	Cumplir metas	3	48,13	34,13	0	0	0	82,63
		Promedio indicador 3						
	capacidad de trabajo	4	66,7	20,46	0	0	0	87,18
		Promedio indicador 4						
	Uso de recursos	5	45,5	20,48	3,05	4,55	0	73,58
		Promedio indicador 5						
	Responsabilidad en el trabajo	6	57,6	24,97	1,5	1,52	0	85,59
		Promedio indicador 6						
	Apariencia y cuidado personal	7	33,3	18,15	12,1	3,05	0	66,6
Promedio indicador 7							66,6	
Espíritu de servicio	8	51,5	18,15	10,6	0	0	80,25	
	Promedio indicador 8							80,25
Desempeño grupal	Trabajo en equipo	9	75,8	11,4	1,5	0	0	91,7
		Promedio indicador 9						
	Discreción integración	10	42,4	31,8	4,55	0	0	78,75
Promedio indicador 10							78,75	
Desempeño organizacional	Integración a la institución	11	15,2	13,65	25,75	2,27	0	52,87
		Promedio indicador 11						
	Relaciones interpersonales	12	54,5	20,47	6,05	0,75	0	81,77
		Promedio indicador 12						
cumplimiento de normas institucionales	13	87,9	4,58	0	0,75	0	93,23	
	Promedio indicador 13							93,23
Puntaje promedio general								81,34

4.2 Prueba de hipótesis

En la contrastación de hipótesis se ha aplicado el coeficiente de correlación de Pearson, considerando que las dos variables son cualitativas donde: El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020

Tabla 37

Correlaciones entre las variables Independiente y dependiente

		Estres laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Se observa en la tabla 37, el coeficiente de correlación de Pearson es $r = 620^{**}$ lo cual tiene como significado que la relación de influencia del estrés y el desempeño laboral es significativa y muy considerable lo que nos indica que si mas estrés tiene el trabajador menos desempeño laboral. Entonces el estres laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral cumpliendo la hipótesis

4.3 Discusión

Antes de realizar la discusión debemos tener en cuenta los siguientes conceptos; El estrés se presenta como consecuencia del nexo entre los trabajadores y el entorno del trabajo. Es la forma como el organismo responde a una tensión excesiva y continua, es decir, lo que le sucede al trabajador localizado en unas condiciones de vida que le llevan al borde del agotamiento, mucho sobreesfuerzo, una tensión emocional y/o intelectual intensa, sin poder relajarse (Ayala y Zabala, 2010) Desempeño laboral es el rendimiento de cada persona en el puesto o cargo de un trabajo específico (Chiavenato, 2013).

Con respecto de los hallazgos encontrados se establece que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020, que tienen relación a lo afirmado por Del Hoyo (2004), en su análisis de “Nivel de estrés y Desempeño”, determina, la existencia del nexo entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico Mexicano, que es coincidente con nuestro trabajo de investigación, que por los datos que se calculan, afirman que los sujetos, un nivel de estrés bajo y un nivel de desempeño alto, por lo que concluye que si hay relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño.

En cuanto al calificar el estrés laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020, obtuvimos los siguientes resultados en cuanto al estrés en general a los encuestados el 84,85 % le da estrés alguna vez, el 9,09 % es frecuentemente y el 6,06 % es nunca si es cierto a unos pocos trabajadores afirman no haber sufrido de estrés la gran mayoría alguna vez sufrió estrés esta circunstancia habría que estudiarlo posteriormente, y también muy pocos de ellos afirman sufrir estrés frecuentemente. La variable estrés ha sido calificada y obtenido el siguiente resultado promedio de 68,94 puntos en un base de 100 y una escala de cinco niveles. Por otro lado la variable dependiente desempeño laboral tuvo una calificación promedio de 81,34 puntos, colocándose las dos variables en un nivel alto.

En cuanto al primer objetivo de la calificación dada a la encuesta de estrés aplicada a los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020, presenta indicadores de tipo cuantitativo valorativo, a los que

se han otorgado puntajes con los que se reconoce si son negativos o positivos . Si tiene puntos sobre el medio (50) son negativos y si se califican por debajo del medio son positivos. Por eso se observa lo siguiente en la dimensión contenido de trabajo donde se encuentran cuatro indicadores que son ambiente del trabajo, diseño de tareas, carga, ritmo de trabajo y horario todos presentan puntajes por encima del punto medio por lo tanto son factores negativos es decir el puntaje del primer indicador fue 61,91 puntos lo que indica que el trabajador hace trabajo peligros, tienen mucha exposición a ruidos, inadecuada iluminación para poder hacer sus tareas. En el segundo indicador su puntaje es 60,20 siendo factor negativo lo que indica mucho papeleo y la complejidad de las tareas es alta. En el tercer indicador su puntaje es 71,19 quiere decir que no se encuentran satisfechos con sus horarios de trabajo y el cuarto indicador tiene 68,12 puntos, entonces el tiempo de descanso es muy corto según los trabajadores, esto se corrobora por Del Hoyo (2004) , que sostiene que la totalidad de los estresores vienen a hacer ambientales es decir que viene del entorno de su trabajo teniendo sintomatología físicos y algunos son sociológicos y psicológicos, afirma que estos estresores son luces inapropiadas, ruidos molestos y ambientes contaminados.

La siguiente dimensión viene a ser contexto del trabajo tiene seis indicadores, el primero función y cultura organizativa califica con 78,07 lo que indica que no dispone de herramientas y conocimientos técnicos, el segundo indicador es papel de la organización con 53 puntos es negativo considera que sus tareas son monótonas y repetitivas, el tercer indicador que es desarrollo profesional con 83,36 puntos es negativo e indica que no tiene el desarrollo profesional que requieren. El cuarto indicador toma de decisiones tiene como puntaje 77, 27 siendo

negativo e indica que el trabajador no toma en forma autónoma las decisiones en su trabajo. El quinto indicador relaciones interpersonales tiene un puntaje de 79,96 también es negativo e indica que los trabajadores trata con demasiados usuarios enojados y el sexto indicador que interrelación hogar trabajo tiene un puntaje de 68,94 y presenta agotamiento físico y mental tanto en el trabajo como en su hogar. Esto coincide con Bautista, (2017) que tiene como resultado que el estrés en la condición de trabajo, interacción personal influyen en forma negativo en el desempeño laboral y recomienda hacer capacitaciones a los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo que es evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de los Puestos de control de la Intendencia Regional de Madre de Dios, 2020, en cuanto a su calificación en este caso es la siguiente se afirma positivo si es sobre el punto medio (50,0) y es negativo si es por debajo del punto medio por eso se ha tomado en cuenta tres dimensiones que son desempeño individual, desempeño grupal y desempeño organizacional.

La primera dimensión tiene siete indicadores, el primero es calidad del trabajo y tiene un puntaje de 91,63 es factor positivo entonces el trabajador encuestados no trabajo con supervisor frecuente entonces está cómodo en su trabajo, el segundo indicador es oportunidad en el trabajo con 91,62 puntos positivo es decir el trabajador entrega su trabajo siempre a tiempo, el tercer indicador cumplir metas con 82,83 puntos es positivo es decir cumple las metas y objetivos exigidos en su trabajo. El cuarto indicador que es capacidad de trabajo tiene 87,18 puntos es positivo el trabajador demuestra una buena actitud al trabajo que desempeña. El quinto indicador sobre el uso y, manejo de recursos con 73,58 puntos

es positivo el trabajador tiene cierta seguridad en su puesto de trabajo y usa las herramientas que encuentra, El sexto indicador responsabilidad del trabajo con 85,59 puntos nos demuestra que el trabajador es muy responsable y corrige errores de acuerdo como aparezcan. Por último el séptimo indicador apariencia y cuidado personal tiene 66,6 puntos también es factor positivo lo que indica que el personal cuida mucho su apariencia física en su centro de trabajo.

En cuanto a la dimensión desempeño grupal presenta tres indicadores los cuales son; primer indicador espíritu de servicio el puntaje es 80,25 que indica que el trabajador esta dispuesto a trabajar fuera de horario es decir hacer horas extras, el segundo indicador es trabajo en equipo con 91,7 puntos siendo positivo ya que esta dispuesto a trabajar en equipo, teniendo buena relación con sus compañeros. El tercer indicador es integración y tiene 78,75 puntos es positivo lo que indica que el trabajador colabora con sugerencias y recomendaciones .

Por último tenemos la dimensión de desempeño organizacional que presenta tres indicadores siendo el primer indicador integración a la institución con 52,87 puntos es positivo pero los trabajadores se integran en forma moderada con su institución y aceptan cierta presión para cumplir metas y objetivos, el segundo indicador es relaciones interpersonales donde tiene como puntaje 81,77 es positivo que los trabajadores tienen una buena relación en el trabajo y por último el tercer indicador es cumplimiento de normas institucionales con 93,23 puntos también es positiva todos los trabajadores cumplen su horario de trabajo.

Larico, (2015) en su investigación concluye que existe una relación significativa entre los sueldos y cumplen las responsabilidades, entre los incentivos que se le da

a los empleados por ejemplo, resoluciones, cartas de felicitaciones y algunas becas de capacitaciones que incrementa el desempeño laboral, mejorando el ambiente laboral y el amor a us trabajo.

En el tercer objetivo en cuanto a la influencia que existe entre ambas variables se obtuvo los siguientes resultados que el coeficiente de correlación de Pearson es $r= .620^{**}$ lo cual tiene como significado que la relación de influencia del estrés y el desempeño laboral es significativa lo que indica que si más estrés tiene el trabajador menos va tener un mejor desempeño laboral. Se ha visto que la mayoría de los indicadores está por encima del medio como ejemplo podemos citar, exposición a ruidos, cantidad de papeleo, procedimiento formales y administrativos, , nivel de concentración, tareas repetitivas, toma de decisiones, trata con usuarios enojados, agotamiento físico mental, preocupación por temas del trabajo fuera del horario, todos estos son factores negativos de estrés, lo que significa que los trabajadores sufren eventualmente de estrés que hace que su rendimiento baje.

Por otro lado vemos que en el desempeño laboral tiene indicadores que están más altos del medio como son cumplimiento de metas, resultados programados, manejo de recursos, apariencia y cuidado personal, espíritu de servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera; Según el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 620^{**}$ lo que significa que la relación de influencia del estrés y el desempeño laboral es significativa y muy considerable lo que nos indica que si más estrés tiene el trabajador menos va tener un mejor desempeño laboral.

Segunda; La variable estrés se puede calificar de alto (61 a 80) teniendo como puntaje de 68,94, siendo los más negativos cantidad de papeleo, iluminación no adecuada, el trato con usuarios enojados, el tiempo de descanso, agotamiento físico mental, tareas monótonas y complejas, realizar trabajos fuera del horario, que conducen al estrés.

Tercera; En cuanto al desempeño laboral se califica de muy alto (81a100) considerando que presenta más factores positivos en casi todas sus dimensiones e indicadores considerando que cumple con sus responsabilidades, entregan sus trabajos a tiempo, se relacionan bien entre compañeros, forman equipos de trabajo, considerando que el estrés presente no les afecta y desempeñan bien sus funciones.

Cuarta; Se concluye que el estrés tiene influencia en el desempeño laboral, aunque en nuestro trabajo de investigación está presente el estrés pero eventualmente ya que no impide que desarrollen bien sus funciones

5.2 Recomendaciones

Primera; La intendencia de Madre de Dios como institución debe instalar normas para cambiar lo que es el contenido y contexto del trabajo y mejorar el entorno donde labora el personal

Segunda; También se debe adecuar los ambientes de trabajo ubicando a sus trabajadores en lugares donde puedan ejercer mejor sus funciones, se recomienda realizar charlas y capacitaciones sobre cursos y talleres para sobrellevar el estrés. Motivar la participación de los trabajadores con sugerencias y recomendaciones y darles oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su desempeño

Tercera; Fomentar reuniones sociales entre los trabajadores para puedan relacionarse entre si, tener confianza para hablar de las dificultades que encuentran en su trabajo y obtener la ayuda de otros compañeros, esto para mejorar el ambiente laboral. Identificar los estresores que impeden el buen desempeño con el fin de eliminarlas o reducirlas.

Cuarta; Se recomienda para reducir los niveles de estrés aplicar tácticas de mejora como darles espacios a los trabajadores para descansar, que haya comunicación abierta, delegar funciones y que sean rotativas para que no solo un solo trabajador haga las mismas tareas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Ayala, C. y Zabala, R. (2010). *Guía sobre la prevención del estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Luis G. Dávila*. <http://repositorio-osi-torio.utn.edu.ec/bitstream/23456789/676/2/06%20enf%20409%20estr%20c3%89s%20laboral.pdf>
- Bautista, N. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani- Huancané Puno, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Puno- Perú*
- Chávez, L. (2016). *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur s.a. en el periodo 2015.”*. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiang, M y San Martín, M . (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. Ciencia y Trabajo*, 159/165.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. 10 edición.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano - Puno 2016*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbeth.pdf?sequence=3
- Chuzón, A. y Enríquez, P. . (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa edpyme alternativa s.a Motupe, 2016*. de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Collave, K. (2017). *El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo del cine PLANET Trujillo Real Plaza* . <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/828/collavesegurakatia./sequence/1yallowed=y>

- Cuscatlán, A. m. (2013). *Manual de evaluación de desempeño del personal, Cuscatlán el Salvador*. http://antiguocuscatlan.org.sv/transparencia/uploads/manual%20de%20evaluacion%20de%20desempe_o%20del%20personal.pdf
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/delacruz_rym.pdf;jsessionid=74FDD1151A48FD5A4476236F529510BC?sequence=3
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. <http://www.insht.es/instweb/contenidos/documentación/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20histórico/documentos/%20divulgativos/docdivulgativos/fichero%20pdf/estres%20laboral.pdf>
- Donald., M. (2009). *El estrés laboral en los países euripeos y en América Latina*. <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069>
- Gestión y negocios (2018) *Que es una encuesta*. Disponible en <https://www.diferenciador.com/cuestionario-y-encuesta/>
- Gonzales, M. (2014). *“Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Larico, R. (2015) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores dela municipalidad provincial de San Roman Jualiaca, Perú*. Universidad andina Néstor Cáceres Velásquez
- Laza, M. (2012). *Desempeño laboral*. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bidon/22/mejorandoe-desempeolaboraldelostrabajadores2016>
- Llazo, R. (2015). *El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole EIRL Trujillo 2015*. http://despace.uni-tru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/2067-/llapobla-s_ -rocio?seq-uen- ce=1&isAllowed=y
- Luján, A. (2018). *Estrés y su desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del Porvenir , 2017*. [dspace. unitru .edu.pe/bitstream/handle/unitru/9515/lujanquezada_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://despace.uni-tru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/9515/lujanquezada_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral* . Madrid: Pearson Educación.

- Miranda, B. (2008). *Estres laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital dr Domingo Lucian*. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Oblitas, L. (2006). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: COPYRIGHT.
- Organismo internacional de trabajo, O. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protec/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Pelayza , C. y Saavedra, J. (2015). *La relacion del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño jesus milagroso scrl -2015*. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Psicometría (2018). *Los tests, escalas, cuestionarios e inventarios*. <https://psikipedia.com/libro/psicometria/2801-metodos-de-escalamiento-de-estimulos>
- Quispe, G. (2019). *Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del instituto superior pedagógico de Arequipa 2019*. <http://repositorio/un.sa/edu.pe/bitstream/handle/unsa/upquflga.?sequence/loed/y>
- Quispe, S. (2016). *“niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/366/1/quispe%20gamiosherleykatherinejullyrossmery.pdf>
- Regueiro, A. (2010). *Que es el estres, conceptos básicos ?* www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.