

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autora : Bach. Karen Judith Bardales García**

**Asesor : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**CHACHAPOYAS-AMAZONAS-PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autora : Bach. Karen Judith Bardales García**

**Asesor : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**CHACHAPOYAS-AMAZONAS-PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Con todo el aprecio y el cariño profundo a:

**Dios:** Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor.

**A mis padres Jorge y María,** por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su apoyo moral incondicional, sacrificio y amor mantenido a través del tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Lic. Pedro Meléndez, Gerente de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Amazonas, por la autorización brindada para recabar la información y realizar la presente investigación.

Al personal administrativo de la Sede del Gobierno Regional de Amazonas, puesto que gracias a su disponibilidad y amabilidad, se pudo cumplir con los objetivos de esta investigación.

A mi asesor, Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar que gentilmente me brindó una permanente y adecuada orientación, así como la información necesaria para hacer realidad esta Tesis.

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

**RECTOR**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. Flor Teresa García Huamán

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

**DECANO**

## **JURADO EVALUADOR**

---

Ing. Patricia Escobedo Ocampo  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Adolfo Cacho Revilla  
**SECRETARIA**

---

Mg. Erick Martos Collazos Silva  
**VOCAL**

## **VISTO BUENO DEL ASESOR**

Yo, Carlos Alberto Hinojosa Salazar identificado con DNI N° 33958820 con domicilio en el Jr. Grau N° 1160 Chachapoyas - Amazonas, docente nombrado a tiempo completo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, dejo constancia de estar asesorando a la Bachiller en Administración de Empresas; Karen Judith Bardales García, en la tesis titulada INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS – 2018.

El docente de la UNTRM que suscribe, da **Visto Bueno** al Informe Final de la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones para su posterior Sustentación.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

Chachapoyas 09 de agosto de 2018

---

**Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR**  
**ASESOR**

## **DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo, Karen Judith Bardales García, identificada con DNI N° 71539706, egresada del Programa de Estudios de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

**1.** Soy Autora de la Tesis titulada:

Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018. La misma que presento para optar: El título Profesional de Licenciada en Administración Empresas.

**2.** La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

**3.** La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.

**4.** Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como los derechos de la invención presentada. Asimismo; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 09 de agosto de 2018

---

**KAREN JUDITH BARDALES GARCÍA**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
JURADO EVALUADOR .....	iv
VISTO DEL ASESOR .....	v
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. OBJETIVOS .....	15
III. MARCO TEÓRICO .....	16
3.1 Antecedentes de la Investigación .....	16
3.2 Bases teórica .....	23
3.3 Definición de términos básicos .....	39
IV. MATERIAL Y MÉTODOS .....	42
4.1. Población, muestra y muestreo .....	42
4.2. Diseño de investigación .....	43
4.3. Variables de estudio .....	43
3.4. Operacionalización de variables .....	44
4.5. Métodos, técnicas e instrumentos .....	46
V. RESULTADOS .....	48
5.1 En relación a preguntas seleccionadas que midieron la variable Estrés Laboral .....	48
5.2 En relación a preguntas seleccionadas que midieron la variable Desempeño Laboral. ....	54
5.3 Nivel de estrés laboral en el personal administrativo.....	61
5.4 Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo .....	62
5.5 Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo .....	63
VI. DISCUSIÓN .....	64
VII. CONCLUSIONES .....	68
VIII. RECOMENDACIONES .....	69
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
X. ANEXOS .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Operacionalización de Variables.....	44
<b>Tabla 02:</b> Nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.....	61
<b>Tabla 03:</b> Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.....	62
<b>Tabla 04:</b> Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?.....	48
<b>Figura 02:</b> ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?.....	49
<b>Figura 03:</b> ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?.....	49
<b>Figura 04:</b> Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?.....	50
<b>Figura 05:</b> ¿Puedes decidir cuando haces un descanso en tu trabajo?.....	51
<b>Figura 06:</b> ¿Te incomodas con facilidad, frente a los cambios contra tu voluntad en las tareas que asumes en tus labores?.....	52
<b>Figura 07:</b> ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?.....	52
<b>Figura 08:</b> ¿Tus actuales jefes inmediatos reconocen con estímulos la labor que desempeñas en tu Institución?.....	53
<b>Figura 09:</b> En tu centro laboral, ¿recibes algún incentivo económico por las horas extras laboradas? .....	54
<b>Figura 10:</b> ¿Es capaz de controlar su grado de enojo por razones extra laborales con los usuarios que visitan su oficina? .....	55
<b>Figura 11:</b> ¿La Institución donde labora programa con frecuencia capacitaciones de beneficio para los trabajadores?.....	56
<b>Figura 12:</b> ¿Cumple responsablemente con las actividades programadas en su Institución?.....	57
<b>Figura 13:</b> ¿Considera Ud. que alguien en el trabajo estimula su desarrollo? .....	57
<b>Figura 14:</b> ¿Ud. prioriza su sueldo antes que capacitarse? .....	58
<b>Figura 15:</b> ¿La labor que desempeña es reconocida por sus superiores?.....	59
<b>Figura 16:</b> ¿Aporta con su tiempo en el trabajo fuera de lo normado para mejorar la atención al usuario? .....	60

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, partió de la hipótesis; el estrés laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas. Se trabajó con una muestra de 153 trabajadores. Como instrumento de medición, se utilizó dos cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral con una escala de valores de siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez y nunca; los que permitieron interpretar los resultados. Después de aplicarse los cuestionarios a la muestra delimitada, se obtuvo los siguientes resultados: se puede apreciar que al cruzar las dos variables se observa la influencia del estrés sobre el desempeño laboral, en el sentido que, el 28.10 % del personal administrativo, están en el nivel de estresados, por lo que su desempeño laboral es ineficiente, así mismo podemos verificar en los resultados que el 26,80 % se encuentran en el nivel poco estresado y el 24.18 % en el nivel nada estresado, por lo que evidencian desempeño laboral eficiente.

De esta manera se concluye que existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

**Palabras claves: Influencia- estrés laboral- desempeño laboral**

## **ABSTRACT**

The present investigation, had as general objective to establish the influence of the labor stress in the performance of the administrative personnel of the Regional Government of Amazonas, it started from the hypothesis; Work stress significantly influences the performance of the administrative staff of the Regional Government of Amazonas. We worked with a sample of 153 workers. As a measuring instrument, two questionnaires on labor stress and job performance were used with a scale of values of always, many times, sometimes, only once and never; those that allowed interpreting the results. After applying the questionnaires to the delimited sample, the following results were obtained: it can be seen that when crossing the two variables, the influence of stress on labor performance is observed, in the sense that 28.10% of administrative personnel are in the level of stress, so that their work performance is inefficient, likewise we can verify in the results that 26.80% are in the low stress level and 24.18% in the level nothing stressed, so they show work performance efficient.

In this way it is concluded that there is a significant influence of stress on the job performance of the administrative staff of the Regional Government of Amazonas.

**Keywords: Influence- work stress- work performance**

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del siglo XX, a nivel mundial el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas (Pieró, 2001).

Es uno de los riesgos emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones (García, 2004).

Hoy en día, el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control (Lazarus y Folkman, 1986).

Una de las formas más significativas en donde el estrés afecta principalmente es en el entorno laboral, ya que las exigencias demandadas por las empresas a diario es muy relevante, en la mayor parte de instituciones se deben de cumplir con estándares de calidad, alcance de metas, lograr objetivos y realizar tareas más complejas y costosas para poder ser productivos y si el empleado no cumple con alguno de estos parámetros puede incluso hasta llegar a perder su trabajo. Esta es una de las fuentes de estrés manejado y por lo tanto muchas veces cuando alguna de estas situaciones llega a ser muy cansado el rendimiento del colaborador no será el mismo, puede que haya un desgaste físico, emocional o mental lo cual impida llevar a cabalidad las tareas, e inicia el bajo desempeño, por lo tanto se debe de dar una atención debida e inmediata al detectarlo.

En muchos trabajos es poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problema (Keith, David, y Jhon, 1999)

El estrés laboral es considerado como un "Trastorno peligroso para las empresas u organizaciones desarrolladas y en vía de desarrollo. Afectando tanto la salud física, psicológica, como el desempeño" (Organización Internacional del Trabajo., 2001). A nivel nacional en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto (Barquinero, 2014).

El estrés laboral, en la actualidad es considerado como un problema social, que produce consecuencias psíquicas como: deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad, dificultad en la toma de decisiones, trastornos afectivos, desórdenes mentales, depresión, aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo y el alcoholismo, progresivo deterioro de sus relaciones personales, alteraciones cardiovasculares, aparición de dolores de cabeza o cefaleas, generación de sinergias negativas, bajo rendimiento del empleado, esta problemática es percibida en las diferentes instituciones del Departamento de Amazonas, no siendo ajena en el personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas, el mismo que actualmente no cuenta con una herramienta específica, que permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de dicha entidad, desconociéndose las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores así como no existe un instrumento que permita determinar el grado de los factores psicosociales considerados causantes del estrés

laboral, por lo que nos formulamos la siguiente interrogante ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas?

El desarrollo de la presente investigación, tiene relevancia porque permitió evaluar el estrés laboral y el desempeño profesional del personal administrativo de la Sede del Gobierno Regional de Amazonas, determinando qué agentes estresores están presentes en el medio ambiente de trabajo, detectarlos a tiempo para tomar medidas correctivas y así minimizar los efectos en la salud y por ende en el desempeño laboral del personal administrativo, ya que el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 General**

- Establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

### **2.2 Específicos**

- Determinar el nivel de estrés laboral que presenta el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.
- Relacionar el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes de la Investigación

##### 3.1.1 Antecedentes Internacionales

**Bedoya F. (2012).** En su investigación titulada “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, para optar al título en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador, de la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general Establecer una relación directa entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. La metodología estadística utilizada para esta investigación es correlacional, no experimental, con método inductivo, deductivo y estadístico, con una muestra correspondiente a 100 trabajadores del área denominada como Zona Primaria, en su totalidad, con un sondeo del ciento por ciento, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores, se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación que plantea “El estrés laboral influye en el rendimiento laboral de

los trabajadores de la empresa pública de Correos del Ecuador.”, la cual queda verificada.

**Álvares, H. (2015).** En su investigación titulada “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público de la ciudad de Venezuela”, tesis previa para optar el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, Universidad De Carabobo, Facultad De Ciencias Económicas y Sociales.

La investigación tuvo por objetivo general Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional.

Metodológicamente está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662.

**Gonzales, M. (2014).** En su investigación titulada “Estrés y Desempeño Laboral en Serviteca Altense, Quetzaltenango - 2014”, tesis previa para la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, de la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

La investigación tuvo por objetivo general establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A

La metodología estadística utilizada para esta investigación es correlación la cual permitirá elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado o el problema que se resuelve.

En las conclusiones se determinó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

### **3.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Ticona J. (2015).** En su tesis titulada “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco - 2015”, realizada en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, La investigación tuvo por objetivo general determinar el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, la metodología aplicada

es el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, concluyendo que los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran. Se concluye que referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33% según los resultados que se muestra en la de las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

**Salirrosas, E. y Rodríguez, (2015).** En su tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración. Esta investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo, quienes concluyeron que existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el

desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza, el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño, existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente y que la estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

**Quispe, S. (2016).** En su tesis titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” para optar el título de Licenciada en Psicología en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú- Lima. La presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, llegando a las conclusiones que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral. Se concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés. Se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima,

obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral. Se desprende que no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84. Se concluye que no existen diferencias significativas en el clima laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 175,57 y el género masculino una media de 182,56. Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

### **3.1.3 Antecedentes Locales**

**Mestanza, G. (2011).** En su tesis titulada “Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería, hospitales de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba, Amazonas 2011”, Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. El presente estudio de tipo descriptivo correlacional, transversal y comparativo se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral de los profesionales de enfermería del Hospital "Base Higos Urco" EsSalud Chachapoyas y Hospital- I "El Buen Samaritano" EsSalud Utcubamba, Amazonas 2011; el universo muestral estuvo conformada por 13 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización de ambos hospitales. Para recolectar datos de las condiciones de trabajo se utilizó el formulario del cuestionario y para el estrés laboral el test de estrés laboral. Los resultados evidencian que el 80% de profesionales de enfermería del Essalud

Chachapoyas presenta un estrés laboral leve y trabajan en condiciones adecuadas, el 20%, un estrés laboral moderado y trabajan en condiciones adecuadas e inadecuadas; mientras que los profesionales de enfermería del EsSalud Utcubamba presenta un estrés laboral leve (61.5%) severo (23.1 %) y moderado (7.7%) respectivamente pero todos trabajan en condiciones adecuadas. Entre sus conclusiones determinaron que existen similitudes altamente significativas entre las condiciones de trabajo en los profesionales de enfermería de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba y a la vez existen diferencias significativas de estrés laboral en los profesionales de enfermería de los hospitales de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba ambos determinados por los valores del nivel de significancia.

**Flores, E. (2015).** En su tesis titulada “Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería - Hospital Regional Virgen de Fátima - Chachapoyas 2014”. La investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería - Hospital Regional "Virgen de Fátima"- Chachapoyas- 2014. El diseño de investigación utilizado fue de tipo no experimental, transversal; descriptivo correlacional. El universo muestral estuvo constituida por 22 enfermeros(as) asistenciales del Hospital Regional "Virgen de Fátima", que cumplieron con los criterios de inclusión. La recolección de datos se obtuvo mediante: Un cuestionario (tipo escala Likert) para medir condiciones de trabajo, y un test para medir estrés laboral. Los resultados obtenidos fueron que, el 54,5% de profesionales de enfermería - Hospital Regional "Virgen de Fátima"- Chachapoyas, trabajan en buenas condiciones de trabajo, el 45.5% trabajan en

regulares condiciones, concluyendo que no existe ningún profesional que trabaje en malas condiciones.

### **3.2 Bases teórica**

#### **La Teoría de Cannon**

Es un modelo fisiológico del estrés. Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado (1929), basado en la homeostasis, capacidad que tiene el organismo para mantener un constante equilibrio interno. En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento de la homeostasis corporal, observó las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva a una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el endocrino.

Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en la sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos. Esta teoría se relaciona con la presente investigación, en cuanto que el estrés es considerado una reacción física y emocional compleja que se experimenta ante un reto o situación percibida como amenazante. Estos cambios producidos en el organismo, afectan negativamente, cuando la situación estresante no finaliza y son demasiado grandes para el cuerpo generando un desgaste.

### **La Teoría el Síndrome General de Adaptación**

Consiste en la forma que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación pero específica en sus manifestaciones. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso- suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. Este proceso ocurre en tres fases: (Selye, Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos, 1936)

- Fase de alarma. El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardíaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente. Esta fase tiene dos etapas: choque y contra choque.

En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La fase de contra choque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los

de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1995). Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

- Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1995). El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, entre otros. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

- Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

En el ámbito laboral, la carga de problemas como los relacionados al bajo salario, las condiciones de trabajo, la carencia de recursos indispensable para trabajar, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades, repercute en la vida de los trabajadores

originando desgano, cansancio, inconformidad, insatisfacciones, ausentismo, generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida de la persona.

### **Teoría “Z”**

Esta teoría humanística fue desarrollada por Ouchi y Pascale (1970) en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios, fundamentos, estrategias y planes de las empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y una mayor productividad empresarial.

La teoría Z, proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores. Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. (Ouchi, 1994)

## **Teoría de la satisfacción laboral**

Los primeros estudios sobre este concepto aparecen en 1935 en la obra de Hoppock, su desarrollo se realiza a partir de la segunda guerra mundial con los experimentos de Elton Mayo y la Escuela de Relaciones Humanas, su postulado básico se sustentaba en relacionar directamente la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral.

La satisfacción es un concepto globalizador, ya que bajo este sustantivo se agrupan diversas actitudes de las personas con respecto a su trabajo. La satisfacción es el estado emocional, resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo. Su estudio y conocimiento es importante no solo para la organización, sino también para la calidad de vida de los trabajadores. Sin embargo a pesar de ser uno de los conceptos más estudiados, es a su vez el más teórico de todos. (Rodriguez, 2004)

Dentro de esta teoría se hace mención a la teoría bifactorial, donde distingue factores que producen satisfacción o no satisfacción, llamados motivadores (éxito, reconocimiento y promoción) y los que producen insatisfacción o no insatisfacción, llamados higiénicos (estilo de liderazgo, salario, seguridad).

## **El estrés laboral**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal social y económico notable.

En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es

quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según (Cano Videl, 2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren, nuestro cuerpo se prepara para un sobre esfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene recursos limitados y aparece el agotamiento.

### **Factores estresores**

Existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no están acostumbrados incluso es percibido como amenaza para el trabajador. Algunas veces estos cambios no son aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación se torna renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo.

El estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene una estrecha relación con lo estudiado anteriormente, se identifica en varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años de trabajar dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por el conocimiento de ellos al entender el avance de la educación y llegan con nuevas ideas a la institución, causando temor por sentirse desplazados por las innovaciones que se introduzcan inclusive pueden ser mejores. Una razón más de la causa del estrés es el escaso número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el centro laboral, al detectar entre otros riesgos este factor y así poder actuar con las medidas preventivas necesarias, como el nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal y de esta manera eliminar o reducir el estrés laboral. (Solas, 2005)

### **Principios de estrés**

Muller, L. (2011). Comenta que se verán las principales y más comunes fuentes de estrés en la vida de la mayoría de las personas, las cuales afectan el entorno donde estas se desenvuelven y puede no lograr los objetivos trazados, o no ser llevados de la manera correcta.

### **Estrés en el trabajo**

Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas.

Muller, L. (2011). Menciona que el estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores.

- Ser despedido, o perder el trabajo, donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.
- Reajuste o reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces se está acostumbrado a un determinado lugar de trabajo propiciando miedo a enfrentar un nueva ubicación.
- Problemas con superiores y colegas por ser parte del entorno en el trabajo y se vuelve muy incómodo laborar con discordias.
- Discriminación en el lugar de trabajo no se sienten parte de la organización e incluso se vuelve muy problemático trabajar con una dificultad de este tipo.
- Condiciones hostiles de trabajo, ya que para ser productivos se debe tener un clima laboral agradable.
- Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados e inclusive llegar a pensar en ser despedidos.
- Trabajos relacionados con constantes viajes estos causan estrés por tanta carga que se sienta al viajar.
- Jubilación, porque se han acostumbrado y se sienten cómodos en el trabajo realizado y ahora se deben enfrentar a una nueva etapa de su vida, donde deben dejar lo que se hizo por mucho tiempo.

Actualmente, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución. Con los constantes cambios de la economía y la rápida evolución del entorno empresarial, las personas cada vez encuentran más complicado lograr manejar su estrés laboral.

### **Estrés en las relaciones personales**

En muchos casos una mala relación en el matrimonio, el divorcio, o un noviazgo son principales fuentes de estrés tanto hombres como mujeres. Para la mayoría, es muy difícil lidiar con los dolores y problemas emocionales debido a sus propias relaciones. El estrés provocado por una separación conduce a menudo a la depresión y otros problemas, si no se manejan adecuadamente. Hay varios factores que son las principales causas de estrés en las relaciones personales.

La mayoría de las relaciones de pareja siempre se mueven como un péndulo, entre el amor y el odio, con peleas frecuentes y periodos de paz. Este tipo de relaciones con el tiempo se vuelven extremadamente estresantes y pueden llegar a implicar problemas en otras áreas como el trabajo.

### **Estrés familiar**

Padres, hermanos y parientes cercanos tienen tendencia a producir estrés con bastante frecuencia. La mayoría de hijos hombres y mujeres en etapa de juventud tienen problemas con sus padres, lo que actúa como una fuente de estrés en la familia completa. Los familiares también pueden considerarse como una causa importante de estrés familiar, especialmente durante la época de fiestas.

La diferencia de edad es una causa de discusiones y peleas entre padres e hijos, mientras que la competencia y la comparación pueden causar serios problemas psicológicos entre los hermanos. Un hogar donde se presentan esas condiciones es generalmente la principal causa de estrés en los niños y por consiguiente, también en la familia completa.

### **Estrés relacionado con la salud**

La hospitalización personal o de algún familiar siempre será una causa importante del estrés cirugías y fracturas incluso muy dolorosas, las cuales causan estrés físico y emocional. Las personas mayores por lo general tienden a preocuparse de su estado de salud, los hacen reflexionar por lo que les pasa, también es una de las principales causas del estrés en estas personas. Existen personas que llegan a tener pesadillas a causa de la posibilidad de poder padecer alguna enfermedad grave como el cáncer, cuando realmente no se trata de algo así. Esta constante preocupación acerca de su condición, irónicamente los lleva a estados de salud deplorables, a causa del estrés manifestado.

### **Tipos de estrés**

Solas, C. (2005). Menciona que es importante como canalizar y analizar las respuestas de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- En forma negativa, provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.
- En forma positiva, que causa reacciones inversas.



- **Estrés positivo o eustrés**

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento.

Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen sino también afecta significativamente a su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona.

- **Estrés negativo o distrés**

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y aquejamientos por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

Hay situaciones dentro del trabajo como cuando no se les proporciona a los colaboradores un tiempo considerable para realizar las tareas y se sienten agobiados

por no poderlas terminar, no se les capacita y por ende no saben lo que se debe hacer, no existe una forma motivante para realizar el trabajo asignado volviéndose monótono y aburrido. Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infracarga de trabajo.
- Infrautilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Control por parte de los superiores.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Robbins, S. (2005), menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

- Síntomas fisiológicos. Concluyeron en que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleración del ritmo cardiorrespiratorio, aumento de la tensión arterial, jaquecas, ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente.

- Síntomas psicológicos. Uno de los síntomas significativos del estrés es la insatisfacción, por ende si existe estrés laboral este causa poco interés en el trabajo, por lo tanto esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador.

Las evidencias indican si las personas ocupan puestos donde les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayor es su poca satisfacción y aumenta el estrés. Se necesitan más investigaciones para aclarar la relación, pero las pruebas señalan que al crear importancia, autonomía, retroalimentación e identidad estas generan estrés, reducen la satisfacción y la participación.

- Síntomas conductuales. Sí existe estrés se verá reflejado en las conductas presentadas por el individuo, estas pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes de verse afectado por esta situación su desempeño era mayor y ahora disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. También su alimentación es inadecuada, incluso inicia con algunas adicciones las cuales no eran presentes, y lo más importante de señalar en este tema son las consecuencias surgidas por estas conductas a la empresa.

### **El desempeño laboral**

El desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto

ocupado, con base a los resultados alcanzados. El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Riquelme & Agafanow, 2016)

En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

La Norma Técnica de Prevención N° 318 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, señala entre las características personales de un individuo vulnerable al estrés la formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física), por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (o el trabajo desempeñado) y la capacidad o capacitación del trabajador. Así, la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o bien al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser esto una fuente de frustración e insatisfacción.

### **Factores que contribuyen a un buen desempeño laboral**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. (Quintero, Africano, Y Faría, 2008)

#### **- Satisfacción del trabajo**

Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el

contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

#### **- Autoestima**

Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

#### **- Trabajo en equipo**

Es importante tomar en cuenta que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

#### **- Capacitación del trabajador**

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

## **Dimensiones desempeño laboral**

**Clima laboral.-** Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

**Carga de trabajo.-** Es el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”.

**Identificación en el trabajo.-** Grado en el que el resultado del trabajo, afecta a la propia estima personal.

**Autorrealización en el trabajo.-** Consiste en desarrollar al máximo, el potencial de cada uno, se trata de una sensación de auto superación permanente. Robbins, S. y Judge, T. (2013).

**Eficacia con el trabajo.-** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Diccionario de la Real Academia Española.

**Satisfacción con el trabajo.-** “Considerada como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Robbins (1996: 181)

**Autoexigencia.-** Es una actitud crítica con nosotros mismos, cuando está bien gestionada nos ayuda a mejorar y a crecer como personas. Cuando no la gestionamos adecuadamente puede ser muy dañina e incluso en su peor extremo, combinada con una baja autoestima o estrés elevado, puede estar detrás de trastornos como la anorexia o la ansiedad.

**Ansiedad estado/rasgo.-** La ansiedad rasgo es una característica de personalidad relativamente estable (a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones). El rasgo de ansiedad se refiere a la tendencia del individuo a reaccionar de forma ansiosa.

**Disponibilidad de tiempo.-** Es el período de tiempo fuera del horario habitual de trabajo, en que el personal, mediante acuerdo o convenio colectivo, ha de estar permanentemente localizable. Tanto el tiempo de repuesta a la llamada como la contabilización en días en función de la necesidad del servicio han de definirse por escrito.

### **3.3 Definición de términos básicos**

#### **Estrés**

Es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés. (Lazarus y Folkman, 1986)

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte. (Trujillo Vargas y García Londoño, 2007)

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". (Selye, Trabajo y Estrés, 2001)

### **Estrés laboral**

Es la psicopatología reactiva a las exigencias y dificultades que el trabajo representa para una persona concreta, lo cual guarda estrecha relación entre la personalidad de un individuo y la forma subjetiva en que vive el trabajo que realiza, sus características, el ambiente en que se desarrolla, etc. (Perez y Avilés, 2016)

### **Desempeño profesional**

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Villalobos G, 2007)

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y de los resultados obtenidos. (Chiavenato, 2000).

### **Estresores**

Es la evaluación cognitiva que se realice de esa situación de amenaza (esto se hace comparando situaciones peligrosas personales o culturales anteriormente vividas). Mason (1968).

### **Productividad**

Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Así pues, una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, los cuales son utilizados. (Levitan, 1984)

## **Satisfacción Laboral**

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 1998)

## IV. MATERIAL Y MÉTODOS

### 4.1. Población, muestra y muestreo

#### Población

Conformado por 290 trabajadores que se desempeñan como Personal Administrativo en el Gobierno Regional de Amazonas.

#### Muestra

La muestra estuvo constituida por 153 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Amazonas, para lo cual se hizo uso de la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

p = Variable positiva (70% de los trabajadores tienen estrés (0.70))

q = Variable negativa (1-p=1-0.70=0.30 trabajadores sin estrés)

N = Tamaño de la Población (300)

E = Margen de error (0.05)

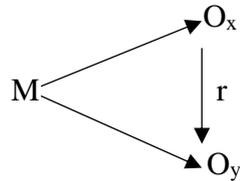
$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.70) \cdot (0.30) \cdot 290}{(0.05)^2(290-1) + (1.96)^2 \cdot (0.70) \cdot (0.30)} = 153$$

#### Marco de muestreo

Registro del Personal Administrativo que labora en el Gobierno Regional de Amazonas en relación a una muestra de 153.

## 4.2. Diseño de investigación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el diseño correlacional cuyo gráfico obedece al siguiente esquema:



### Dónde:

**M** =Representa la muestra: Personal Administrativo que trabajan en el Gobierno Regional de Amazonas.

**OX** =Representa a la Variable Independiente: Estrés Laboral.

**OY** =Representa a la Variable Dependiente: Desempeño Profesional.

**R** =Representa la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas.

## 4.3. Variables de estudio

- **Variable Independiente:**

Estrés Laboral

- **Variable Dependiente:**

Desempeño Laboral.

### a. Operacionalización de variables

**Tabla 01** Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Escala de medición
<b>Independiente : Estrés Laboral</b>	Es la psicopatología reactiva a las exigencias y dificultades que el trabajo representa para una persona concreta, lo cual guarda estrecha relación entre la personalidad de un individuo y la forma subjetiva en que vive el trabajo que realiza, sus características, el ambiente en que se desarrolla.	Estado vivencial sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos físicos y psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetivamente, resultan amenazantes.	Sobrecarga de trabajo	-Grado de Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad y depresión. -Frecuencia de alteraciones psicósomáticas: mareos, cefaleas, alteraciones cardíacas, digestivas, sudoración e hiperventilación.	Cuestionario	Nominal
			Repetitividad	-Grado de atención en las labores. -Nivel de motivación laboral. -Grado de reducción de actividad		
			Ritmo de trabajo	- Ambiente laboral -Nivel de responsabilidad y decisiones importantes -Condiciones laborales		
			Antigüedad del rol	-Estimulación lenta y monótona. - Demuestra progreso o crecimiento en la labor que desempeña.		
<b>Dependiente: Desempeño laboral</b>	Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Villalobos G, 2007)		Carga e identificación de trabajo	-Grado de satisfacción del usuario -Grado anímico del personal	Cuestionario	Nominal
			Autorrealización	-Grado de desarrollo personal del trabajador. -Frecuencia de asistencia a capacitaciones institucionales. -Frecuencia de capacitaciones autofinanciadas.		

		<p>Es el resultado de los logros de los trabajadores de la institución considerando el clima laboral. Carga e identificación de trabajo, autorrealización, eficacia, satisfacción, autoexigencia, estado anímico, disponibilidad de tiempo determinados por el trabajador.</p>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Grado de nivel de logro de objetivos trazados.</li> <li>-Nivel de cumplimiento de actividades programadas.</li> </ul>		
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Grado de percepción del trabajo realizado.</li> <li>-Grado de exigencia para el cumplimiento de tareas programadas.</li> <li>-Riesgo de pérdida de trabajo.</li> <li>-Grado de satisfacción con retribución económica.</li> </ul>		
			Autoexigencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Grado de control absoluto del entorno.</li> <li>-Nivel de perfección de trabajo elaborado.</li> <li>-Grado de frustración frente a los fracasos.</li> <li>-Grado de inseguridad en trabajo encomendado.</li> </ul>		
			Estado anímico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de evidencia de autoaceptación</li> <li>-Grado de evidencia de nivel de control de emociones.</li> <li>- Nivel de respuesta frente a un estímulo.</li> </ul>		
			Disponibilidad de tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de mejora en la atención al usuario.</li> <li>-Grado de optimización en la distribución del tiempo.</li> <li>- Grado de participación en horario fuera de lo normado.</li> </ul>		

## 4.5. Métodos, técnicas e instrumentos

### 4.5.1 Métodos

Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron:

- Método inductivo:

Se utilizó este método para la elaboración del marco teórico (antecedentes, base teórica y definición de términos básicos), para la articulación del informe y para la elaboración de instrumentos (cuestionario).

- Método descriptivo:

Se utilizó este método para describir de una manera técnica y objetiva las variables de estudio en la realización del trabajo de campo, el cual nos proporcionara información primaria para nuestra investigación.

- Método cualitativo:

Este método fue aplicado para plasmar algunos datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos (encuesta, entrevista). Teniendo en cuenta que el método cualitativo se aplica para suministrar datos descriptivos.

- Método cuantitativo:

Método que fue utilizado para obtener, investigar, y comprobar información de datos numéricos que provean los instrumentos después de ser aplicados.

- Método analítico:

Este método nos permitió analizar la información obtenida, procesarla, tabularla, plasmarla en figuras estadísticas, tablas para posteriormente interpretarla.

**4.5.2 Técnicas.-** Para efectos de la presente investigación se hizo uso de la técnica del cuestionario.

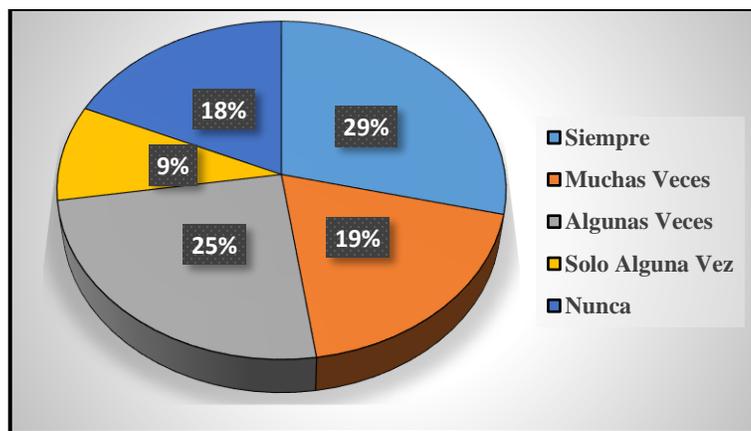
### **4.5.3 Instrumentos**

Se utilizó el formato de cuestionario sobre estrés laboral y desempeño laboral.

## V. RESULTADOS

Después de la aplicación y tabulación de los cuestionarios, que midieron el estrés y desempeño laboral de 153 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Amazonas como muestra seleccionada, se obtuvieron los siguientes resultados:

### 5.1 En relación a preguntas seleccionadas que midieron la variable Estrés Laboral

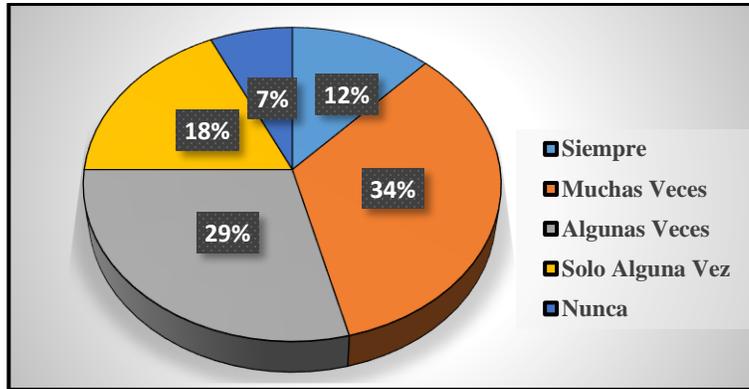


**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

**Figura 01:** ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 01 del total de encuestados se observa que 44 personas que representan el 29 % consideran que **siempre** el trabajo que realizan es desgastador emocionalmente, 38 personas que representan el 25 % manifiestan **algunas veces**, 29 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 19 % , 28 personas manifiestan **nunca** que representan el 18 % y por último 14 personas que representan el 9% manifiestan que **solo alguna vez**, lo que demuestra que la sobre carga laboral influye en el estado emocional **de los trabajadores**.

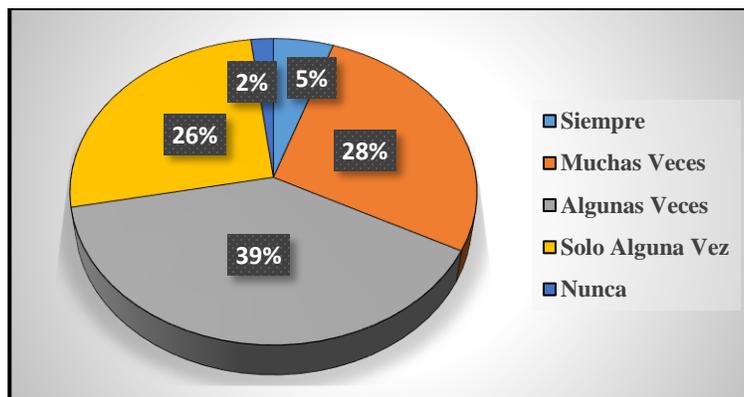


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

Figura: ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 02 del total de encuestados se observa que 52 personas que representan el 34 % consideran que **muchas veces** que su trabajo requiere que escondan sus emociones, 44 personas que representan el 29 % manifiestan **algunas veces**, 28 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 18 % , 19 personas manifiestan **siempre** que representan el 12 % y por último 10 personas que representan el 7% manifiestan que **nunca**, lo que demuestra que los trabajadores para cumplir con sus labores debe esconder sus emociones.

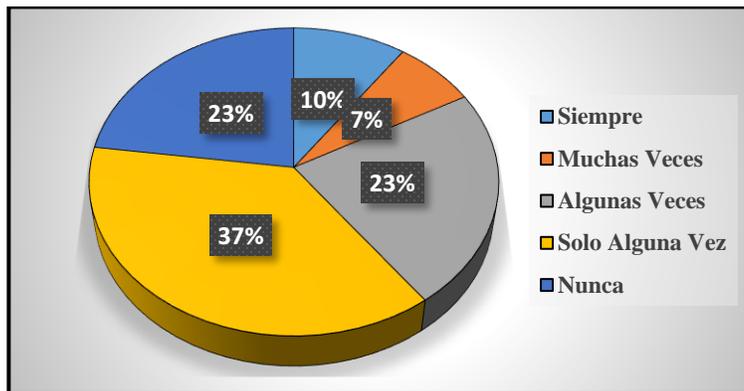


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

Figura 03: ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 03 del total de encuestados se observa que 60 personas que representan el 39 % consideran que **algunas veces** su opinión es tomada en cuenta cuando se le asigna tareas, 42 personas que representan el 28 % manifiestan **muchas veces**, 40 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 26 % , 8 personas manifiestan **siempre** que representan el 5 % y por último 3 personas que representan el 2% manifiestan que **nunca**, resultados que demuestran la influencia del estrés laboral frente a la carga laboral.



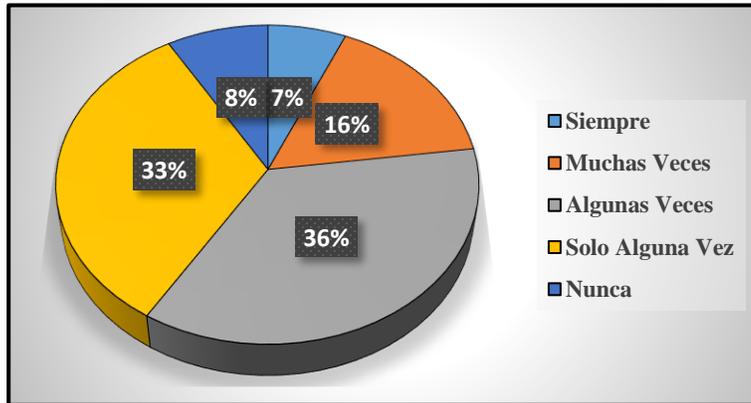
Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 04: Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 04 del total de encuestados se observa que 57 personas que representan el 37 % consideran que **solo alguna vez cuando al trabajador se le presenta algún asunto personal o familiar puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir permiso especial**, 35 personas que representan el 23 % manifiestan **algunas veces** y **nunca respectivamente**, 15 personas manifiestan **siempre** que representan el 10 % , y por último 11 personas que representan el 7%

manifiestan que **muchas veces** , resultados que demuestran que los trabajadores solo en alguna oportunidad abandonan sus labores sin solicitar un permiso especial a sus jefes inmediatos.

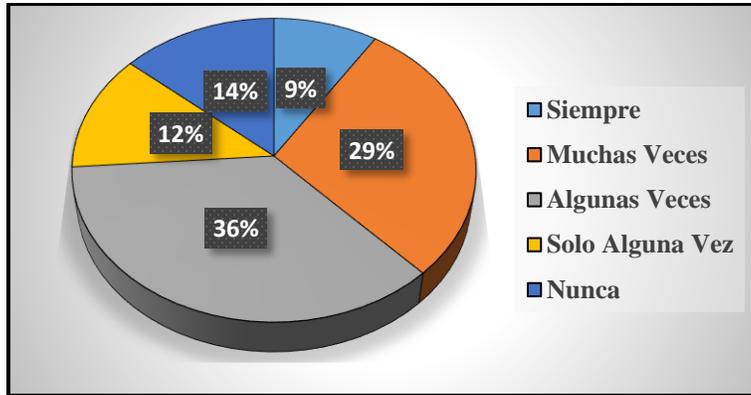


**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 05: ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso en tu trabajo?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 05 del total de encuestados se observa que 55 personas que representan el 36 % consideran que **algunas veces** pueden decidir cuándo descansar durante sus labores, 50 personas que representan el 33 % manifiestan **solo alguna vez** , 25 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 16 %, 13 personas manifiestan **nunca** que representan el 8 % y por último 10 personas que representan el 7% manifiestan que **siempre** , resultados que al analizarlos se resume que los trabajadores mayormente sienten la necesidad de hacer un alto en sus labores aunque sea por pequeños tiempos.

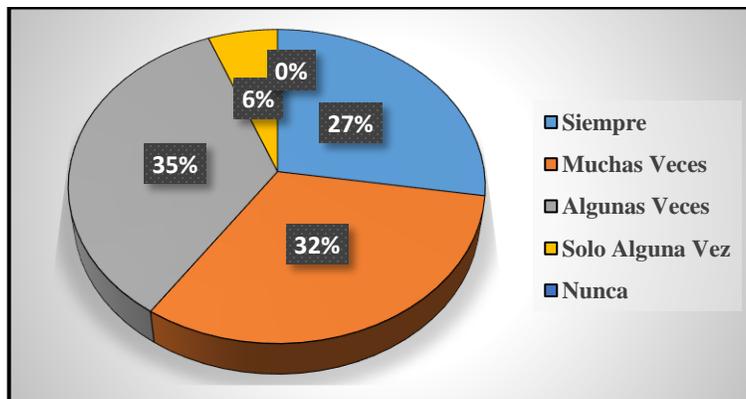


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

Figura 06: ¿Te incomodas con facilidad, frente a los cambios contra tu voluntad en las tareas que asumes en tus labores?

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 06 del total de encuestados se observa que 55 personas que representan el 36 % consideran que **algunas veces** se incomodan con facilidad frente a los cambios contra tu voluntad en las tareas que asumen en sus labores, 44 personas que representan el 29 % manifiestan **muchas veces**, 21 personas manifiestan **nunca** que representan el 14 % , 19 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 12 % y por último 14 personas que representan el 9% manifiestan que **siempre** , estos resultados permiten corroborar la incomodidad inconsultada para asumir tareas.

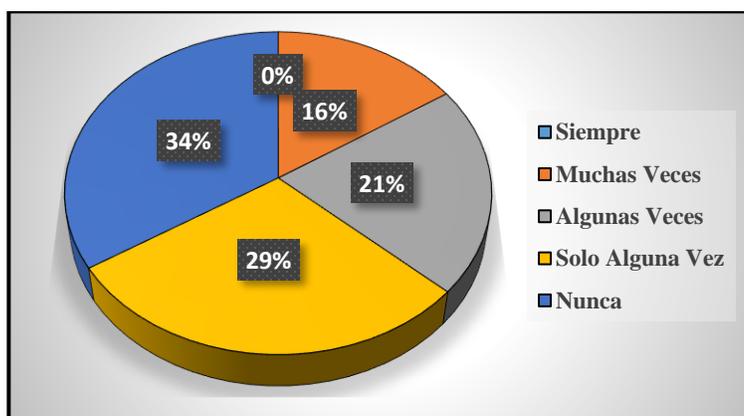


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

Figura 07: ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 07 del total de encuestados se observa que 53 personas que representan el 35 % consideran que **algunas veces** saben exactamente qué tareas son de su responsabilidad, 49 personas que representan el 32 % manifiestan **muchas veces**, 42 personas manifiestan **siempre** que representan el 27 % , 9 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 6 % y por último 0 personas que representan el 0% manifiestan que **nunca** , resultado que demuestra que la gran mayoría de los trabajadores saben que labores son de su responsabilidad.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

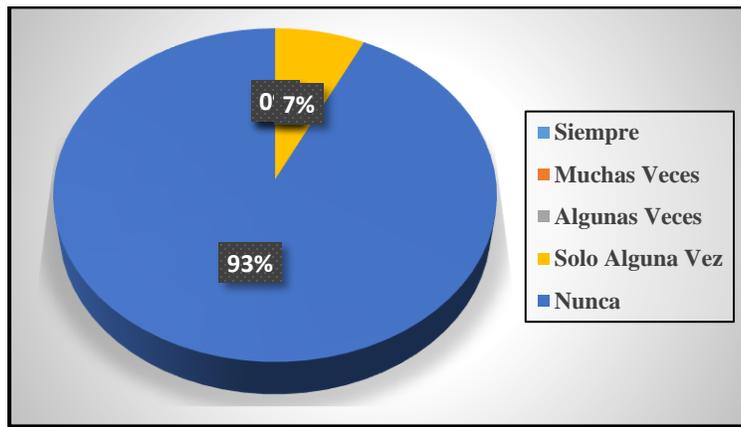
**Figura 08:** *¿Tus actuales jefes inmediatos reconocen con estímulos la labor que desempeñas en tu Institución?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 08 del total de encuestados se observa que 52 personas que representan el 34 % consideran que **nunca** los actuales jefes inmediatos reconocen con estímulos la labor que desempeñan en su Institución, 45 personas que representan el 29 % manifiestan **solo alguna vez**, 32 personas manifiestan **algunas veces** que representan el 21 % , 24 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 16 % y por último

**ninguna persona** representando el 0% manifiesta que siempre, resultados que demuestran que los trabajadores se estresan al no ser reconocidos en la labor que desempeñan.

## 5.2 En relación a preguntas seleccionadas que midieron la variable Desempeño Laboral.

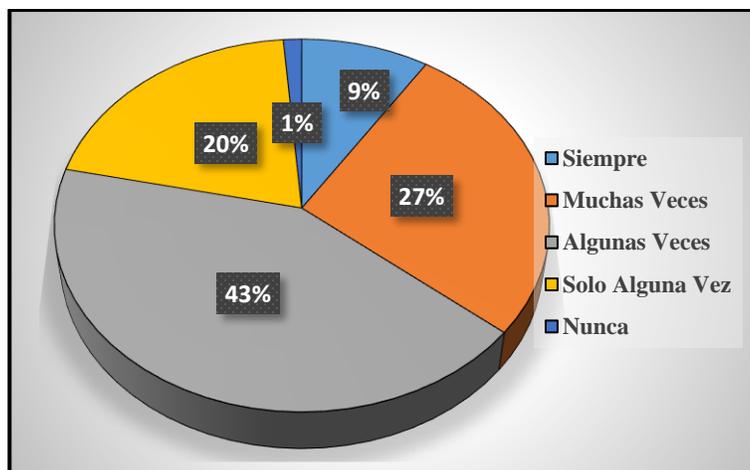


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

**Figura 09:** En tu centro laboral, ¿recibes algún incentivo económico por las horas extras laboradas?

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 09 del total de encuestados se observa que 142 personas que representan el 93 % consideran que **nunca** en su centro laboral reciben algún incentivo económico por las horas extras laboradas, 11 personas que representan el 7 % manifiestan que **solo alguna vez**, resultados que permiten afirmar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral debido a que a mayor trabajo debería haber mejor remuneración.

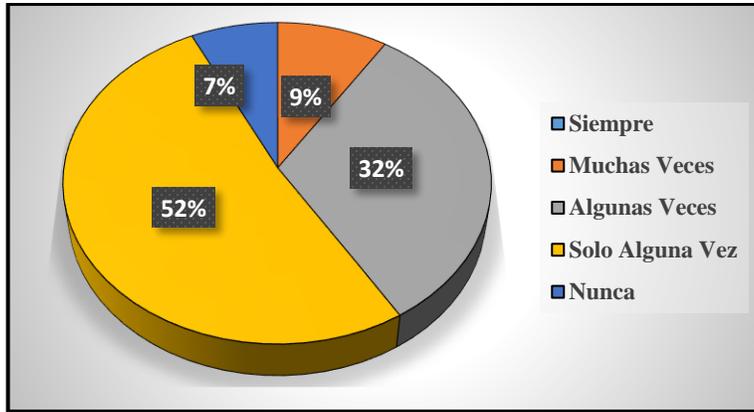


**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 10: ¿Es capaz de controlar su grado de enojo por razones extra laborales con los usuarios que visitan su oficina?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 10 del total de encuestados se observa que 65 personas que representan el 43 % consideran que **algunas veces es capaz de controlar su grado de enojo por razones extra laborales con los usuarios que visitan su oficina**, 41 personas que representan el 27 % manifiestan **muchas veces**, 31 personas manifiestan solo alguna vez que representan el 20 % , 14 personas manifiestan **siempre** que representan el 9 % y por último 2 personas que representan el 1 % manifiestan que **nunca** , resultados que confirman que las actividades extra laborales del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, inciden en el estado anímico reflejándose en el grado de satisfacción del usuario por el estrés laboral.

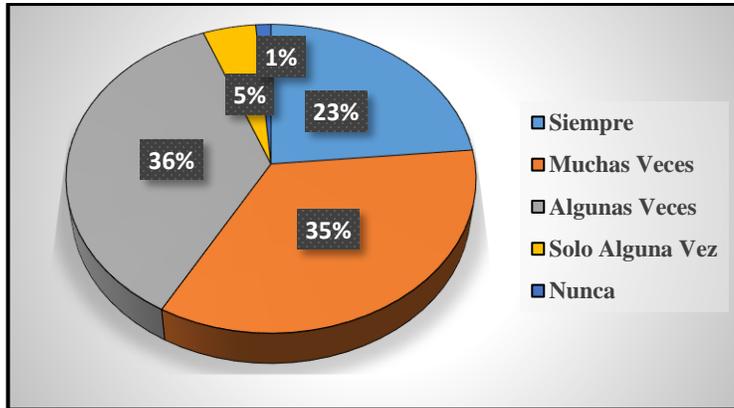


**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

**Figura 11:** *¿La Institución donde labora programa con frecuencia capacitaciones de beneficio para los trabajadores?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 11 del total de encuestados se observa que 79 personas que representan el 52 % consideran que **solo alguna vez**, La Institución donde labora programa con frecuencia capacitaciones de beneficio para los trabajadores, 49 personas que representan el 32 % manifiestan **algunas veces**, 14 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 9 %, 11 personas manifiestan **nunca** que representan el 7 % y por último 0 personas que representan el 0% manifiestan que **siempre**, estos resultados demuestran que los trabajadores deberían ser recibir capacitaciones constantes debidamente programadas y financiadas por parte del área de Recursos Humanos del Gobierno Regional para un mejor desempeño evitando de esta manera el estrés laboral.

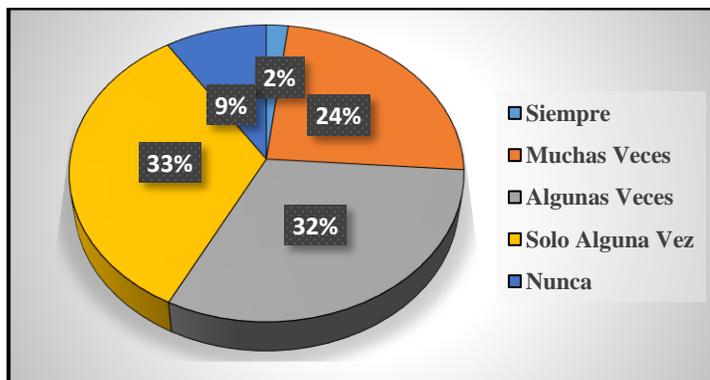


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 12: ¿Cumple responsablemente con las actividades programadas en su Institución?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 del total de encuestados se observa que 55 personas que representan el 36 % consideran que **algunas veces los trabajadores cumplen responsablemente con las actividades programadas en su Institución**, 53 personas que representan el 35 % manifiestan **muchas veces**, 36 personas manifiestan **siempre** que representan el 23 % , 7 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 5 % y por último 2 personas que representan el 1% manifiestan que **nunca**, resultado que demuestra el cumplimiento mayoritario en las actividades programadas por su institución.

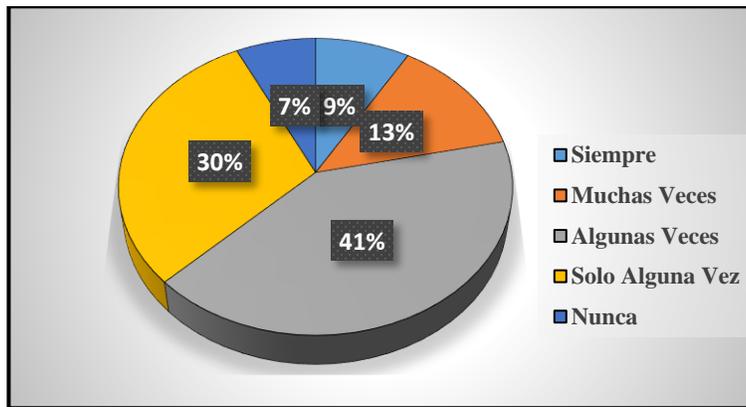


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 13: ¿Considera Ud. que alguien en el trabajo estimula su desarrollo?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 13 del total de encuestados se observa que 51 personas que representan el 33.3 % consideran que **solo alguna vez**, considera que alguien en su trabajo estimula su desarrollo, 48 personas que representan el 31.4 % manifiestan **algunas veces**, 37 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 24.1 % , 14 personas manifiestan **nunca** que representan el 9.2 % y por último 3 personas que representan el 2% manifiestan que **siempre**, demostrándose con estos resultados que los trabajadores solo en algunas oportunidades son estimulados en su desarrollo.



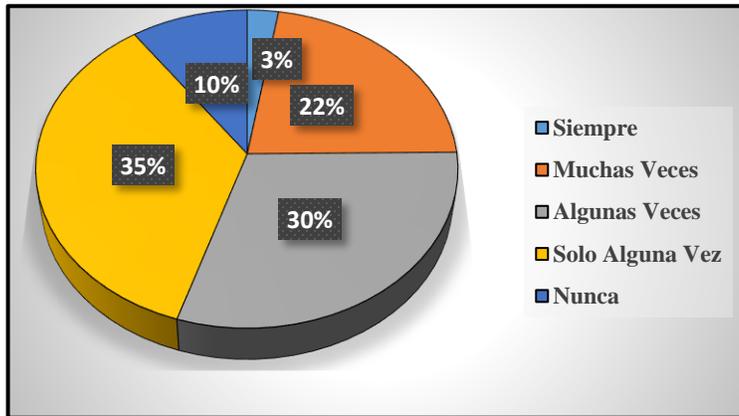
Fuente: Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 14: ¿Ud. prioriza su sueldo antes que capacitarse?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 14 del total de encuestados se observa que 63 personas que representan el 41 % consideran que **algunas veces** priorizan su sueldo antes que capacitarse, 46 personas que representan el 30 % manifiestan **solo alguna vez**, 20 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 13 % , 13 personas manifiestan **siempre** que representan el 9 % y por último 11 personas que representan el 7% manifiestan que **nunca**, resultado que demuestra que el gran parte el personal administrativo del

Gobierno Regional de Amazonas prioriza su sueldo antes que capacitarse y es por ello que de una u otra forma la falta de liquidez para un buen desempeño estresa al trabajador.

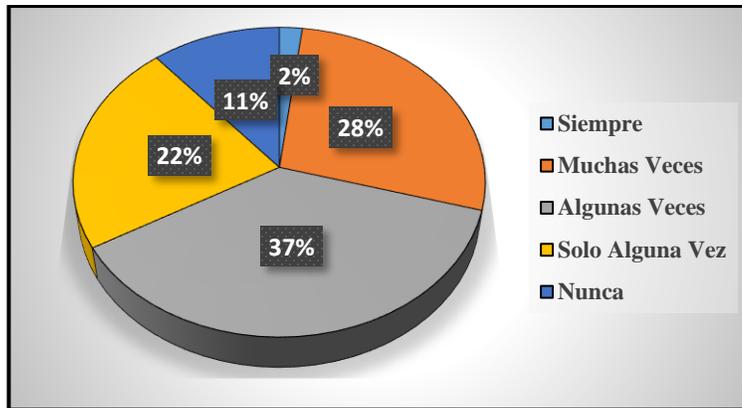


**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

*Figura 15: ¿La labor que desempeña es reconocida por sus superiores?*

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 15 del total de encuestados se observa que 54 personas que representan el 35 % consideran que **solo alguna vez** la labor que desempeña es reconocida por sus superiores, 46 personas que representan el 30 % manifiestan **algunas veces**, 34 personas manifiestan **muchas veces** que representan el 22 % , 15 personas manifiestan **nunca** que representan el 10 % y por último 4 personas que representan el 3% manifiestan que **siempre**, resultado que expresa que a mayor reconocimiento mejor desempeño laboral y por ende menor estrés.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

**Figura 16:** *¿Aporta con su tiempo en el trabajo fuera de lo normado para mejorar la atención al usuario?*

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura 16 del total de encuestados se observa que 57 personas que representan el 37 % consideran que **algunas veces** aporta con su tiempo en el trabajo fuera de lo normado para mejorar la atención al usuario, 42 personas que representan el 28 % manifiestan **muchas veces**, 34 personas manifiestan **solo alguna vez** que representan el 22 % , 17 personas manifiestan **nunca** que representan el 11 % y por último 3 personas que representan el 2% manifiestan que **siempre**, lo que demuestra que el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas tan sólo en algunas oportunidades aporta con su tiempo fuera de lo normado para mejorar la atención al usuario.

### 5.3 Nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

*Tabla 02: Nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.*

<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Nada estresado</b>	37	24.18
<b>Poco estresado</b>	66	43.14
<b>Estresado</b>	50	32.68
<b>Total</b>	153	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el proceso de tabulación de datos para el primer cuestionario sobre **Estrés Laboral** (ver anexo 01) se tuvo en cuenta las categorías de las preguntas planteadas de acuerdo a los siguientes valores: nunca; solo alguna vez; algunas veces; muchas veces y siempre, con un puntaje de cero; uno; dos; tres y cuatro, de acuerdo a las preguntas planteadas, con el propósito de obtener la suma total del puntaje por trabajador administrativo, determinándose de esta manera el nivel de estrés laboral acorde a la escala de valoración (ver anexo 03), por lo que al observar la tabla 02, referente a la variable estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, se observa que en el nivel poco estresado se encuentran el 43.14%, seguido del nivel estresado con un 32.68% y el 24.18% se ubican en el nivel nada estresado de los trabajadores que son parte de la muestra investigada, predominando el nivel poco estresado.

#### 5.4 Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

*Tabla 03: Nivel de desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.*

Nivel	Cantidad	%
<b>Eficiente</b>	85	55.56
<b>Ineficiente</b>	68	44.44
<b>Total</b>	153	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el proceso de tabulación de datos para el segundo cuestionario sobre **Desempeño Laboral** (ver anexo 02) se tuvo en cuenta las categorías de las preguntas planteadas de acuerdo a los siguientes valores: nunca, solo alguna vez, algunas veces, muchas veces y siempre, con un puntaje de cero, uno, dos, tres y cuatro de acuerdo a las preguntas planteadas, con el propósito de obtener la suma total del puntaje por trabajador, determinándose de esta manera el nivel de desempeño laboral acorde a la escala de valoración (ver anexo 04), por lo que al observar en la tabla 03, en relación a la variable Desempeño laboral se puede apreciar que el 55.56 % se ubican en el **nivel eficiente** y el 44.44 % en el **nivel ineficiente**, predominando por lo tanto el **nivel eficiente**.

## 5.5 Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas.

**Tabla 04:** Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018

Desempeño laboral	Estrés laboral						Total	
	Nada estresado		Poco estresado		Estresado		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Eficiente	37	24.18	41	26.80	7	4.58	85	55.56
Ineficiente	0	0.00	25	16.34	43	28.10	68	44.44
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>24.18</b>	<b>66</b>	<b>43.14</b>	<b>50</b>	<b>32.68</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>

$$\chi^2_c=65.721$$

$$gl=2$$

$$P\text{-valor}=0.000$$

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora 2018

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 04, se puede apreciar que al cruzar las dos variables se observa con claridad la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral, en el sentido que, el 28.10 % del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas, están en el nivel de **estresados**, por lo que su desempeño laboral es **ineficiente**, así mismo podemos verificar en los resultados que el 26,80 % se encuentran en el nivel **poco estresado** y el 24.18 % en el nivel nada estresado, por lo que evidencian desempeño laboral **eficiente**, estos resultados nos conducen a afirmar que a mayor estrés menor desempeño laboral.

## DISCUSIÓN

Concluido el procesamiento, análisis y tabulación de resultados de la investigación se puede afirmar que al interrelacionar las variables de estudio se observa que la variable dependiente identificada como desempeño laboral se encuentra en el 44.44 %, es decir en el nivel ineficiente y la variable independiente denominada estrés laboral se ubica en el 16.34% y 28.10%; o sea poco y nada estresado respectivamente, evidenciándose como resultado final la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas - 2018, tal es así que se coincide con la investigación realizada por Bedoya F. (2012), en donde los resultados obtenidos permitieron concluir que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores, así mismos se demostró que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. Cabe señalar también que la investigación de esta tesis concuerda con los resultados obtenidos por:

**Álvares, H. (2015)**, cuyo objetivo permitió concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662.

Así mismo se coincide con la investigación realizada por **Gonzales, M. (2014)** al determinar que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., como lo demuestra ; la hipótesis alterna en la cual menciona que si existe una relación estadísticamente

significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., resaltando que en los resultados estadísticos de la presente investigación los resultados tienen mucha similitud debido a que se acepta la hipótesis al concluir que existe una relación significativa  $\chi^2_c=65.721$ ; P-valor<0.05 entre el desempeño laboral y el estrés laboral en trabajadores del gobierno regional de Amazonas.

Otro autor que esboza sobre la temática es **Ticona J. (2015)**, con su trabajo **“El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco - 2015”**, donde afirma referente al nivel de estrés laboral, los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33% según los resultados que se muestra en la de las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas, resultados que son corroborados con el instrumento aplicado a la muestra seleccionada en la presente investigación al tener coincidencia en función al desempeño individual y capacitación que brinda la institución lo que permite motivación de desarrollo en los trabajadores del Gobierno regional de Amazonas. Al revisar la tesis de **Salirrosas, E. & Rodríguez, (2015)**. titulada: **“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”**, se constata que esta investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo, quienes y concluyen mencionando que existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el

desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza, el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño, existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente y que la estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

**Por otro lado Quispe, S. (2016). en su tesis titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”** concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés asimismo se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral. Se desprende que no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84. Se concluye que no existen diferencias significativas en el clima laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 175,57 y el género masculino una media de

182,56. Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

**Mestanza, G. (2011), desarrolló la tesis titulada “Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería, hospitales de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba, Amazonas 2011”, y entre sus conclusiones** determinaron que existen similitudes altamente significativas entre las condiciones de trabajo en los profesionales de enfermería de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba y a la vez existen diferencias significativas de estrés laboral en los profesionales de enfermería de los hospitales de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba ambos determinados por los valores del nivel de significancia.

Es importante considerar el trabajo realizado por **Flores, E. (2015). En su tesis titulada “Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería - Hospital Regional Virgen de Fátima - Chachapoyas 2014”**. La investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería - Hospital Regional "Virgen de Fátima"- Chachapoyas- 2014.entre los resultados obtenidos fueron que, el 54,5% de profesionales de enfermería - Hospital Regional "Virgen de Fátima"- Chachapoyas, trabajan en buenas condiciones de trabajo, el 45.5% trabajan en regulares condiciones, concluyendo que no existe ningún profesional que trabaje en malas condiciones, ni presente estrés laboral.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas en el presente trabajo de investigación: Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas - 2018, se establecen las siguientes conclusiones:

- 1.- Se determinó que el 43.14 % del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas se encuentra en el nivel Poco Estresado.
- 2.- Se evidenció que el 55.56% del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas se encuentra en el Nivel Eficiente
- 3.- Los resultados demuestran que al interrelacionar las variables de estudio, es decir la variable independiente denominada estrés laboral el 28.10 % del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas, se ubican en el nivel estresados y la variable dependiente desempeño laboral es ineficiente, por lo que se concluye que a mayor estrés menor desempeño laboral.
- 4.- Se acepta la hipótesis planteada, es decir existe una influencia significativa del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas.

## VII. RECOMENDACIONES

Sobre la base de las conclusiones de la investigación, es recomendable para el Gobierno Regional de Amazonas iniciar una serie de acciones con el propósito de minimizar riesgos de estrés a fin de mejorar el desempeño laboral. Para ello se sugiere:

1. Al Gobierno Regional de Amazonas, como Institución comprometida con sus trabajadores revisar y mejorar permanentemente los procesos de organización, planificación, comunicación, liderazgo, supervisión y tecnología, que la proyecten como un ente dinámico a la luz del nuevo rol de las instituciones inteligentes.
2. Desarrollar talleres a través del área de Recursos Humanos, sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, así como también técnicas de relajación para todos los trabajadores con asistencia y participación en sesiones regulares debidamente programadas a fin de que los índices de estrés sean controlados propiciando un mejor ambiente de trabajo saludable y por consecuencia elevar el desempeño laboral.
3. Realizar periódicamente pruebas de estrés para determinar cómo se encuentran los niveles de los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas y de esta manera darle el seguimiento necesario a los resultados.
4. Brindar capacitación sobre control de emociones con actividades recreativas con los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas propiciando un ambiente laboral agradable, reduciendo el estrés e incrementándose el desempeño laboral.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvares, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, Universidad De Carabobo, Facultad De Ciencias Económicas y Sociales.*
- Barquinero, A. (25 de abril de 2014). *Diario La República*. Obtenido de Diario La República: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- Bedoya, F. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública correos del Ecuador, Universidad Central del Ecuador. Quito.*
- Cano Videl, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Malaga: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Obtenido de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Diccionario de la Real academia Española
- Flores, E. (2015). “*Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería - Hospital Regional Virgen de Fátima - Chachapoyas 2014*”.
- García, J. (2004). *Una propuesta metodológica basada en la investigación*. Sevilla.
- Gonzales, M. (2014). *Estres y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Guatemala.*
- Lazarus, y Folkman. (1986). *Estres y Procesos cognitivos*. Barcelona: Martines Roca.
- Levitan, J. (1984). *Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas Enfoque 41*. Washington, USA.

- Mason, J. (1968). *Evaluación cognitiva: Estresores*
- Mestanza, G. (2011). “*Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería, hospitales de EsSalud Chachapoyas y Utcubamba, Amazonas 2011*”, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo.: <http://www.oit/world.crt.html>
- Ouchi, W. (1994). *Teoría Z*. Brasil: NBL.
- Pieró, J. (2001). Estrés laboral. Una perspectiva individual y colectiva, Prevención, Salud y Trabajo. *Revista de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 18-28.
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. *Revista NEGOTIUM*.
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, Perú.
- Riquelme, M., y Agafanow, A. (2016). *Influencia del tercer sector en el desempeño empresarial*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional 10 Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1966). *Satisfacción con el trabajo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1998). *Satisfacción laboral*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.

- Salirrosas, E., & Rodríguez, C. (2015). *Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015*. Escuela Profesional de Administración: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sandín, B. (1995). *El estrés*. Madrid: McGraw-Hill. .
- Selye, H. (1936). Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos. *Revista Nature*.
- Selye, H. (2001). *Trabajo y Estrés*. España: Editorial Karpos.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. Madrid: Unión Sindical Obrera.
- Solas, C. (2005). *Tipos de estrés*. Madrid: Unión Sindical Obrera.
- Ticona J. (2015). En su tesis titulada *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015*. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.
- Trujillo Vargas, C. M., y García Londoño, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Colombia.

# ANEXOS

## ANEXOS: 01

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Señores trabajadores, por favor contesten verazmente al cuestionario siguiente, la información que proporcionen será usada con fines estadísticos en un proyecto de investigación y será de carácter confidencial. Es muy importante que contesten el cuestionario completo y con honestidad. Se les agradece por su colaboración

**Instrucción: Favor de marcar con una X la respuesta correcta.**

#### I. Aspectos Demográficos

Sexo: Masculino  Femenino

Edad: Entre 20 y 40 años  De 40 a más

#### II. Denominación de la Variable

1. Marca el número de horas diarias que laboras en la Institución

De 2 a 4 horas  Solamente 8 horas  Más de 8 horas

2. ¿Cuál es la función que realizas en tu trabajo?

Gerencial  Operativo

3.- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

4.- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

5.- ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

6.- ¿Por el exceso de trabajo sufres de dolencias psicósomáticas con facilidad?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

7.- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

8.- Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

9.- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

10.- ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso en tu trabajo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

11.- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

12.- ¿Te incomodas con facilidad, frente a los cambios contra tu voluntad en las tareas que asumes en tus labores?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

13.- ¿Te muestras indiferente cuando te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

14.- ¿Tienes autonomía en tu trabajo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

15.- ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

16.- ¿Recibes información pertinente y oportuna para realizar bien tu trabajo con ayuda y apoyo de compañeros y superiores?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

17.- ¿Tu puesto de trabajo es propenso a ascensos con gratificaciones?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

18.- ¿Tus actuales jefes inmediatos reconocen con estímulos la labor que desempeñas en tu Institución?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXOS: 02

### CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Señores trabajadores, por favor contesten verazmente al siguiente cuestionario, la información que proporcionen será usada con fines estadísticos en un proyecto de investigación y será de carácter confidencial. Es muy importante que contesten el cuestionario completo y con honestidad.

**Instrucción: Favor de marcar con una X la respuesta correcta.**

#### Aspectos Demográficos

Sexo: Masculino  Femenino

Edad: Entre 20 y 40 años  De 40 a más

#### Denominación de la Variable

1. ¿Cuál es la función que realizas en tu trabajo?

Gerencial  Operativo

2. En tu centro laboral, ¿recibes algún incentivo económico por las horas extras laboradas?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

3. ¿Percibe usted con facilidad el trato inadecuado que manifiesta en algunas oportunidades, frente a las personas que visitan su dependencia o área?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

4. ¿Es capaz de controlar su grado de enojo por razones extra laborales con los usuarios que visitan su oficina?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

5. ¿Se siente Ud. satisfecho/a con respecto a sus finanzas o al aspecto económico de su vida?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

6. ¿La Institución donde labora programa con frecuencia capacitaciones de beneficio para los trabajadores?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

7. ¿La Institución donde labora asume costos totales para su capacitación?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

8. ¿Planifica y cumple con sus metas trazadas?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

9. ¿Cumple responsablemente con las actividades programadas en su Institución?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

10. ¿La misión o propósito de su Institución le hacen sentir que su trabajo es importante?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

11. ¿Tiene en claro que se espera de Ud. en el trabajo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

12. ¿Considera Ud. que alguien en el trabajo estimula su desarrollo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

13. ¿Sus superiores, o alguien del trabajo, se preocupan por Ud. como persona?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

14. ¿Ud. prioriza su sueldo antes que capacitarse?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

15. ¿La labor que desempeña es reconocida por sus superiores?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

16. ¿Prefiere buscar intermediarios para lograr ascender en algún puesto?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

17. ¿Aporta con su tiempo en el trabajo fuera de lo normado para mejorar la atención al usuario?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

18. Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo?

Siempre  Muchas veces  Algunas veces  Sólo alguna vez  Nunca

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 03

#### PRIMERA VARIABLE

ITEMS/ SUJETOS	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Calificación	Nivel de estrés	Codif
1	4	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	51	Nada Estresado	3
2	0	1	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	2	2	0	0	11	Estresado	1
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	33	Poco Estresado	2
4	0	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	2	2	1	0	14	Estresado	1
5	0	1	1	0	2	0	0	1	2	1	1	0	2	2	0	0	13	Estresado	1
6	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	36	Poco Estresado	2
7	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	49	Nada Estresado	3
8	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	0	2	31	Poco Estresado	2
9	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	26	Poco Estresado	2
10	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	52	Nada Estresado	3
11	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	28	Poco Estresado	2
12	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	30	Poco Estresado	2
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	52	Nada Estresado	3
14	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	36	Poco Estresado	2
15	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	51	Nada Estresado	3
16	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	0	0	15	Estresado	1
17	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	26	Poco Estresado	2
18	0	1	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	2	2	0	0	11	Estresado	1
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50	Nada Estresado	3

20	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	1	2	40	Poco Estresado	2
21	0	0	1	1	1	3	0	0	1	0	0	0	2	2	0	0	11	Estresado	1
22	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	22	Poco Estresado	2
23	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	0	3	3	1	1	28	Poco Estresado	2
24	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	2	1	0	0	10	Estresado	1
25	3	3	2	3	2	3	0	1	3	2	2	2	3	2	0	1	32	Poco Estresado	2
26	0	2	0	0	1	3	0	1	2	1	1	0	2	2	0	0	15	Estresado	1
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	55	Nada Estresado	3
28	0	1	1	1	1	2	0	1	2	1	1	0	1	2	0	0	14	Estresado	1
29	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	55	Nada Estresado	3
30	0	2	1	1	1	2	0	1	2	1	1	0	2	2	0	0	16	Estresado	1
31	1	1	0	1	1	0	0	2	2	0	2	1	2	1	0	1	15	Estresado	1
32	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	1	1	36	Poco Estresado	2
33	0	1	1	1	0	2	0	1	2	0	1	0	2	2	0	1	14	Estresado	1
34	0	1	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	1	2	0	0	12	Estresado	1
35	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	51	Nada Estresado	3
36	1	2	1	1	2	0	2	0	2	1	2	1	2	2	1	1	21	Poco Estresado	2
37	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	49	Nada Estresado	3
38	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	45	Nada Estresado	3
39	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	36	Poco Estresado	2
40	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	1	3	2	0	0	15	Estresado	1
41	1	1	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	4	3	2	2	37	Poco Estresado	2
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50	Nada Estresado	3
43	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	43	Nada Estresado	3
44	0	0	1	0	1	3	0	1	2	1	1	0	2	2	0	0	14	Estresado	1
45	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	53	Nada Estresado	3

46	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	40	Poco Estresado	2
47	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	30	Poco Estresado	2
48	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	Nada Estresado	3
49	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52	Nada Estresado	3
50	0	1	0	0	1	3	0	1	2	1	2	0	3	2	0	1	17	Estresado	1
51	0	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	32	Poco Estresado	2
52	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	54	Nada Estresado	3
53	2	2	2	2	2	4	0	0	3	2	2	2	4	3	1	1	32	Poco Estresado	2
54	3	2	2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	3	2	0	0	33	Poco Estresado	2
55	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	51	Nada Estresado	3
56	0	1	1	1	2	4	0	1	2	2	2	2	3	3	0	2	26	Poco Estresado	2
57	0	1	1	1	1	3	0	1	2	0	1	1	2	1	1	1	17	Estresado	1
58	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	36	Poco Estresado	2
59	2	2	2	2	2	0	2	2	3	2	3	3	4	2	2	1	34	Poco Estresado	2
60	0	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	0	15	Estresado	1
61	1	1	1	0	0	2	0	1	2	1	1	0	2	2	0	0	14	Estresado	1
62	0	1	1	0	1	3	0	2	2	1	1	1	1	2	0	1	17	Estresado	1
63	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	55	Nada Estresado	3
64	0	1	2	0	1	3	0	2	3	0	1	0	2	2	1	0	18	Estresado	1
65	1	1	2	1	1	2	0	2	3	0	0	0	3	2	1	0	19	Estresado	1
66	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	50	Nada Estresado	3
67	0	1	2	0	2	3	0	2	3	0	1	0	2	0	1	1	18	Estresado	1
68	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	2	2	1	1	0	16	Estresado	1
69	0	2	1	0	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	17	Estresado	1
70	1	2	1	1	1	2	0	1	2	0	1	0	1	1	0	0	14	Estresado	1
71	2	0	0	1	2	1	1	2	3	0	2	1	2	1	1	0	19	Estresado	1

72	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	1	3	3	2	2	37	Poco Estresado	2
73	3	2	2	1	3	0	0	0	3	2	2	2	2	2	0	0	24	Poco Estresado	2
74	0	0	1	0	2	3	0	2	3	2	2	1	2	2	0	0	20	Estresado	1
75	0	0	0	1	1	2	1	2	2	0	0	0	1	1	0	0	11	Estresado	1
76	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	55	Nada Estresado	3
77	1	1	2	0	2	3	0	1	2	2	2	0	2	2	0	0	20	Estresado	1
78	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	30	Poco Estresado	2
79	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	29	Poco Estresado	2
80	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	1	51	Nada Estresado	3
81	2	3	2	1	3	2	1	1	3	4	3	2	4	2	0	0	33	Poco Estresado	2
82	2	2	2	1	4	4	1	1	2	2	2	3	4	4	1	1	36	Poco Estresado	2
83	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	55	Nada Estresado	3
84	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	0	27	Poco Estresado	2
85	1	1	1	2	2	4	0	0	2	1	1	2	3	3	0	0	23	Poco Estresado	2
86	0	1	1	1	1	3	1	1	1	0	0	1	2	2	0	0	15	Estresado	1
87	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	55	Nada Estresado	3
88	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	0	0	17	Estresado	1
89	0	1	1	1	1	3	0	0	1	2	1	0	2	2	1	0	16	Estresado	1
90	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	34	Poco Estresado	2
91	2	2	2	1	2	0	1	1	3	1	1	2	3	2	1	0	24	Poco Estresado	2
92	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	28	Poco Estresado	2
93	2	2	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	24	Poco Estresado	2
94	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	54	Nada Estresado	3
95	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	2	2	0	0	13	Estresado	1
96	2	2	2	2	2	3	0	2	3	0	0	2	3	3	2	1	29	Poco Estresado	2
97	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	0	12	Estresado	1

98	1	1	1	0	2	4	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	34	Poco Estresado	2
99	2	1	1	0	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	33	Poco Estresado	2
100	0	1	1	0	1	2	0	1	2	1	1	1	2	2	0	0	15	Estresado	1
101	2	2	2	2	2	0	2	2	3	2	2	2	3	2	0	0	28	Poco Estresado	2
102	0	1	0	0	1	3	0	0	2	2	2	0	2	2	0	0	15	Estresado	1
103	2	2	2	2	2	0	2	2	3	1	1	1	3	3	1	0	27	Poco Estresado	2
104	0	1	0	2	1	2	0	1	2	2	2	1	2	2	0	1	19	Estresado	1
105	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	54	Nada Estresado	3
106	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	54	Nada Estresado	3
107	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	56	Nada Estresado	3
108	0	2	1	0	1	3	0	1	1	1	1	1	2	1	0	0	15	Estresado	1
109	1	2	1	2	2	0	0	1	1	1	1	2	2	2	1	1	20	Estresado	1
110	3	3	2	3	3	0	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	38	Poco Estresado	2
111	0	1	0	0	1	2	0	1	1	1	1	1	2	2	0	1	14	Estresado	1
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	32	Poco Estresado	2
113	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	57	Nada Estresado	3
114	0	1	0	0	1	3	0	1	1	1	1	1	2	2	1	0	15	Estresado	1
115	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	55	Nada Estresado	3
116	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	49	Nada Estresado	3
117	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	35	Poco Estresado	2
118	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	58	Nada Estresado	3
119	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	1	0	28	Poco Estresado	2
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	58	Nada Estresado	3
121	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	34	Poco Estresado	2
122	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	1	32	Poco Estresado	2
123	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	3	3	2	0	1	29	Poco Estresado	2

124	2	2	2	1	2	4	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	33	Poco Estresado	2
125	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	1	2	38	Poco Estresado	2
126	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	51	Nada Estresado	3
127	1	2	2	1	2	2	0	1	2	1	1	1	2	2	0	0	20	Estresado	1
128	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	54	Nada Estresado	3
129	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	56	Nada Estresado	3
130	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	4	3	1	1	34	Poco Estresado	2
131	1	2	0	2	2	3	0	1	2	1	1	2	3	3	0	0	23	Poco Estresado	2
132	2	2	1	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	36	Poco Estresado	2
133	0	1	0	0	1	2	0	0	2	1	1	2	2	0	0	0	12	Estresado	1
134	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	36	Poco Estresado	2
135	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	0	0	12	Estresado	1
136	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	36	Poco Estresado	2
137	1	0	1	1	1	3	1	0	2	2	2	1	2	2	1	1	21	Poco Estresado	2
138	2	2	2	1	2	4	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	34	Poco Estresado	2
139	1	1	2	0	2	3	0	1	2	1	0	1	2	2	1	1	20	Poco Estresado	2
140	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	43	Poco Estresado	2
141	1	1	0	1	1	3	0	1	2	1	1	2	2	2	1	0	19	Estresado	1
142	1	1	1	0	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	0	22	Poco Estresado	2
143	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	41	Poco Estresado	2
144	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	27	Poco Estresado	2
145	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	55	Nada Estresado	3
146	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	30	Poco Estresado	2
147	1	1	1	0	1	0	0	0	2	1	1	1	2	1	0	0	12	Estresado	1
148	0	2	1	1	2	1	0	1	2	2	2	2	2	2	0	0	20	Estresado	1
149	0	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	21	Poco Estresado	2

150	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	1	36	Poco Estresado	2
151	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	35	Poco Estresado	2
152	0	1	0	0	2	3	0	1	2	1	1	2	2	2	0	1	18	Estresado	1
153	0	1	0	0	1	4	0	0	1	1	1	1	2	1	0	0	13	Estresado	1

### ESCALA DE VALORACION Y RESULTADOS POR NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL

Niveles	Valoración
Estresado	0 - 20
Poco estresado	21 - 40
Nada estresado	41 - 64

Niveles	Resultado
Estresado	50
Poco estresado	66
Nada estresado	37
Total	153

## ANEXO 04

### VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS/ SUJETOS	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Calificación	Nivel de desempeño	Codifi
1	1	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	52	Eficiente	2
2	0	0	0	2	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	3	1	1	18	Ineficiente	1
3	0	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	38	Eficiente	2
4	0	1	2	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0	4	0	1	18	Ineficiente	1
5	0	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	0	1	3	0	0	19	Ineficiente	1
6	0	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	38	Eficiente	2
7	1	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	51	Eficiente	2
8	0	0	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	0	4	1	2	25	Ineficiente	1
9	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	4	2	2	37	Eficiente	2
10	0	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49	Eficiente	2
11	0	2	2	2	1	1	1	2	3	2	0	2	2	1	4	1	2	28	Ineficiente	1
12	0	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	40	Eficiente	2
13	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48	Eficiente	2
14	0	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	4	2	2	39	Eficiente	2
15	0	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49	Eficiente	2
16	0	0	2	0	1	0	2	2	1	1	0	0	2	0	4	0	0	15	Ineficiente	1
17	0	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	46	Eficiente	2
18	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	4	0	0	12	Ineficiente	1

19	0	4	3	3	1	1	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	49	Eficiente	2
20	0	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	38	Eficiente	2
21	0	0	1	0	1	1	2	2	1	2	0	0	2	0	4	0	1	17	Ineficiente	1
22	0	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	0	1	25	Ineficiente	1
23	0	0	2	0	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	1	21	Ineficiente	1
24	0	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	4	1	1	27	Ineficiente	1
25	0	2	2	2	1	1	4	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	40	Eficiente	2
26	0	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	22	Ineficiente	1
27	0	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	53	Eficiente	2
28	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	4	0	2	17	Ineficiente	1
29	0	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	51	Eficiente	2
30	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	0	1	1	0	4	0	2	18	Ineficiente	1
31	0	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	41	Eficiente	2
32	0	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	39	Eficiente	2
33	0	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	0	0	0	4	1	1	20	Ineficiente	1
34	0	2	2	1	1	1	2	2	1	1	0	1	2	0	4	1	2	23	Ineficiente	1
35	0	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	49	Eficiente	2
36	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	2	1	21	Ineficiente	1
37	0	3	3	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	1	4	2	2	42	Eficiente	2
38	0	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	46	Eficiente	2
39	0	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	40	Eficiente	2
40	0	2	2	3	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	4	2	2	35	Eficiente	2
41	0	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	28	Ineficiente	1
42	0	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	42	Eficiente	2
43	1	1	4	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	50	Eficiente	2

44	0	0	1	0	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	25	Ineficiente	1
45	0	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	43	Eficiente	2
46	0	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	42	Eficiente	2
47	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	41	Eficiente	2
48	0	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	58	Eficiente	2
49	0	3	3	3	1	1	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	45	Eficiente	2
50	0	0	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	0	0	4	2	2	25	Ineficiente	1
51	0	2	2	3	1	1	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	43	Eficiente	2
52	0	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	43	Eficiente	2
53	0	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	52	Eficiente	2
54	0	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	36	Eficiente	2
55	0	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	48	Eficiente	2
56	0	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	4	2	2	38	Eficiente	2
57	0	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	32	Ineficiente	1
58	0	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	1	4	2	2	33	Eficiente	2
59	0	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	39	Eficiente	2
60	0	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	4	1	0	20	Ineficiente	1
61	0	1	2	3	0	0	2	2	1	2	1	1	0	1	4	0	1	21	Ineficiente	1
62	0	2	2	3	1	1	1	1	1	2	0	1	2	0	4	1	1	23	Ineficiente	1
63	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	58	Eficiente	2
64	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	0	0	4	2	2	25	Ineficiente	1
65	0	2	2	3	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	3	1	2	22	Ineficiente	1
66	0	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	50	Eficiente	2
67	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	3	2	1	27	Ineficiente	1
68	0	0	3	3	1	0	2	2	3	2	1	1	2	1	4	1	2	28	Ineficiente	1

69	0	1	1	0	1	0	3	3	2	3	0	0	0	1	4	2	2	23	Ineficiente	1
70	0	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1	0	3	1	2	31	Ineficiente	1
71	0	0	2	1	1	0	2	3	1	1	3	2	1	2	4	2	2	27	Ineficiente	1
72	0	1	2	3	1	0	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	38	Eficiente	2
73	0	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	22	Ineficiente	1
74	0	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	39	Eficiente	2
75	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	4	0	1	16	Ineficiente	1
76	1	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	55	Eficiente	2
77	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	0	1	4	0	2	22	Ineficiente	1
78	0	0	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	37	Eficiente	2
79	0	0	2	0	1	0	3	2	1	2	0	0	0	0	4	2	2	19	Ineficiente	1
80	0	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48	Eficiente	2
81	0	2	3	0	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	33	Ineficiente	1
82	0	2	2	0	1	0	3	3	2	3	2	2	0	2	4	2	2	30	Ineficiente	1
83	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53	Eficiente	2
84	0	2	0	2	1	0	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	24	Ineficiente	1
85	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	1	4	2	2	37	Eficiente	2
86	0	1	1	2	0	0	2	2	1	1	1	1	1	1	4	0	2	20	Ineficiente	1
87	0	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	Eficiente	2
88	0	0	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	2	23	Ineficiente	1
89	0	1	2	3	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	4	0	1	21	Ineficiente	1
90	0	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	39	Eficiente	2
91	0	2	3	2	1	0	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	35	Eficiente	2
92	0	2	1	2	0	0	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	27	Ineficiente	1
93	0	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	36	Eficiente	2

94	0	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	48	Eficiente	2
95	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	1	2	1	4	0	1	21	Ineficiente	1
96	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	42	Eficiente	2
97	0	0	1	0	1	0	2	2	1	2	1	1	0	1	4	1	1	18	Ineficiente	1
98	0	2	2	2	1	1	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	44	Eficiente	2
99	0	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	38	Eficiente	2
100	0	0	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	0	1	23	Ineficiente	1
101	0	1	2	1	2	0	0	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	27	Ineficiente	1
102	0	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	1	1	27	Ineficiente	1
103	0	0	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	32	Ineficiente	1
104	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	0	2	20	Ineficiente	1
105	0	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	53	Eficiente	2
106	1	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	50	Eficiente	2
107	0	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	49	Eficiente	2
108	0	0	1	2	0	0	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	20	Ineficiente	1
109	0	0	2	4	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	36	Eficiente	2
110	0	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	42	Eficiente	2
111	0	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	0	1	22	Ineficiente	1
112	0	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	34	Eficiente	2
113	0	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	50	Eficiente	2
114	0	1	1	3	0	0	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	2	23	Ineficiente	1
115	0	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	49	Eficiente	2
116	0	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	47	Eficiente	2
117	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	34	Ineficiente	1
118	0	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	51	Eficiente	2

119	0	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	27	Ineficiente	1
120	0	4	3	3	1	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	49	Eficiente	2
121	0	2	2	2	1	0	3	3	2	2	1	2	2	1	4	2	2	31	Ineficiente	1
122	0	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	41	Eficiente	2
123	0	2	2	4	1	0	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	41	Eficiente	2
124	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	1	2	25	Ineficiente	1
125	0	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	38	Eficiente	2
126	0	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	53	Eficiente	2
127	0	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45	Eficiente	2
128	1	3	4	3	1	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	51	Eficiente	2
129	0	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	55	Eficiente	2
130	0	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	40	Eficiente	2
131	0	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	29	Ineficiente	1
132	0	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	45	Eficiente	2
133	0	0	1	1	0	0	1	2	1	2	1	1	0	1	4	1	1	17	Ineficiente	1
134	0	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46	Eficiente	2
135	0	0	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	23	Ineficiente	1
136	0	2	4	4	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	41	Eficiente	2
137	0	1	2	1	0	0	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	0	21	Ineficiente	1
138	0	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	42	Eficiente	2
139	0	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	25	Ineficiente	1
140	1	3	3	4	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	48	Eficiente	2
141	1	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	34	Eficiente	2
142	0	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	1	2	1	4	1	2	26	Ineficiente	1
143	0	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	42	Eficiente	2

144	0	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	4	1	1	25	Ineficiente	1
145	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	55	Eficiente	2
146	0	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	25	Ineficiente	1
147	0	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	1	4	2	2	36	Eficiente	2
148	0	1	1	2	1	0	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	1	22	Ineficiente	1
149	0	0	1	1	0	0	2	2	1	2	0	1	1	1	4	1	1	18	Ineficiente	1
150	0	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	4	3	3	41	Eficiente	2
151	0	2	2	3	1	1	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	39	Eficiente	2
152	0	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	1	28	Ineficiente	1
153	0	0	1	2	0	0	2	2	2	2	0	1	1	1	4	1	1	20	Ineficiente	1

### ESCALA DE VALORACION Y RESULTADOS POR NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Niveles	Valoración
Eficiente	35 - 68
Ineficiente	0 - 34

Niveles	Resultado
Eficiente	85
Ineficiente	68
Total	153

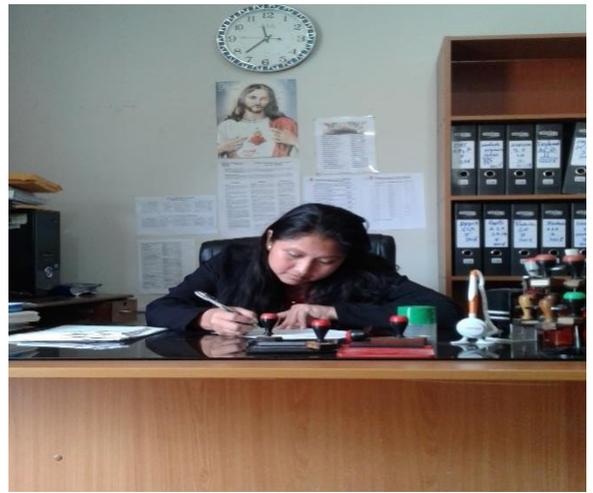
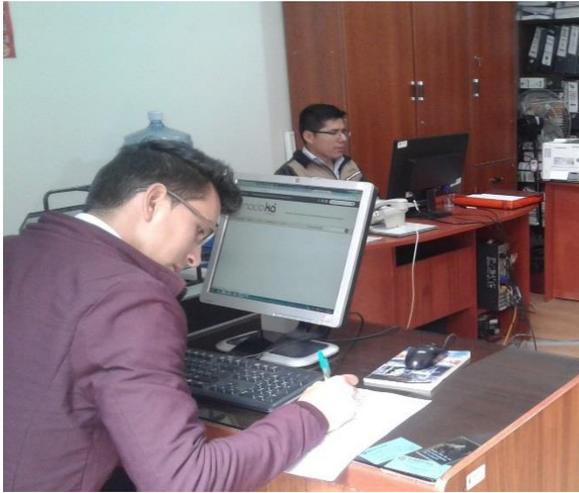
# ICONOGRAFIA



**Investigadora haciendo la visita respectiva en el Gobierno Regional de Amazonas para propiciar las coordinaciones para el inicio de la aplicación de encuestas.**



**Trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas llenando las encuestas de la investigación sobre estrés laboral**



**Trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas llenando las encuestas de la investigación en una segunda visita sobre desempeño laboral.**



**Investigadora encuestando así mismo a los trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas las que fueron consideradas como muestra piloto de las variables.**