



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El estrés y su relación con el desempeño laboral en los  
trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y  
Rehabilitación de Lima, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Mari del Rosario Tello Salazar

**ASESORA:**

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2018**

---

Dr. William Flores Sotelo  
Presidente

---

Dr. Ulises Córdova García  
Secretario

---

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios; por concederme la capacidad de aprender.

A mis padres, por su legado y brindarme siempre su apoyo.

A mi familia; por ser mi motivo de superación.

A mi esposo e hijas; por su paciencia y su comprensión.

**Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, a sus docentes, a la asesora de tesis Dra. Karen Alfaro Mendives, a mis compañeros del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, a mis compañeros de la Maestría, por haber contribuido en la realización de este sueño profesional.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mari del Rosario Tello Salazar, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 08196895 con la tesis titulada “El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, setiembre 2017

---

Br. Mari del Rosario Tello Salazar

DNI N°: 08196895

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada: “El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017”. Realizándose el presente trabajo en mérito al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Esta tesis consta de siete capítulos. Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su consideración y aprobación.

La Autora

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	11
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Estrés	16
1.3.2. Desempeño laboral	27
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.5 Hipótesis	37
1.6. Objetivos:	38
II. Método	39
2.1. Tipo de investigación	40
2.2. Diseño de investigación	40
2.3. Variables y operacionalización	41
2.3.1. Definición conceptual	41
2.3.2. Definición operacional	42
2.4. Población y muestra	43
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5.1. Técnica	44
2.5.2. Instrumentos	44
2.6. Procedimientos de recolección de datos	49
2.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	50

2.8. Aspectos éticos	51
II. Resultados	52
3.1. Resultados descriptivos	53
3.1.1. Estrés	53
3.1.2. Desempeño laboral	54
3.2. Prueba de hipótesis	57
Prueba de la hipótesis general	57
Hipótesis específica 1	58
Hipótesis específica 2	59
Hipótesis específica 3	60
III. Discusión	62
IV. Conclusiones	69
V. Recomendaciones	72
VI. Referencias	76
Anexos	80
Anexo 1. Artículo científico	81
Anexo 2. Matriz de consistencia	94
Anexo 4: Instrumento de la variable desempeño laboral	99
Anexo 5: Base de datos de la variable estrés	101
Anexo 6. Base de datos de la variable desempeño laboral	108
Anexo 7: Carta solicitando autorización	115
Anexo 8: Carta de respuesta autorización para aplicación del instrumento.	117
Anexo 9: Certificado de validez de los instrumentos	120
Anexo 10: Constancia de registro de título	133



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de estrés	40
Tabla 2: Operacionalización de desempeño laboral	40
Tabla 3: Baremo para medición del nivel de estrés	44
Tabla 4: Baremo para medición del nivel de desempeño laboral	45
Tabla 5: Validez del instrumento que mide el nivel de estrés	46
Tabla 6: Validez del instrumento que mide el desempeño laboral	46
Tabla 7: Confiabilidad Alfa de Cronbach	47
Tabla 8: Valores de la Correlación Rho de Spearman	49
Tabla 9: Distribución de niveles de estrés	51
Tabla 10: Distribución de niveles de desempeño laboral	52
Tabla 11: Distribución de niveles de eficiencia	53
Tabla 12: Distribución de niveles de eficacia	54
Tabla 13: Distribución de niveles de identificación institucional	55
Tabla 14: Correlación entre la variable estrés y la variable desempeño laboral	56
Tabla 15: Correlación entre la variable estrés y la variable eficiencia en el desempeño laboral	57
Tabla 16: Correlación entre la variable estrés y la variable eficacia en el desempeño laboral	58
Tabla 17: Correlación entre la variable estrés y la variable identificación institucional en el desempeño laboral.	59

## Índice de figuras

	pág.
Figura 1: Niveles de estrés	51
Figura 2: Niveles de desempeño laboral	52
Figura 3: Niveles de eficiencia	53
Figura 4: Niveles de eficacia	54
Figura 5: Niveles de identificación institucional	55

## Resumen

La presente tesis que lleva por título: El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017; tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de estrés de los trabajadores que vienen laborando en el centro juvenil de Lima y su desempeño en el trabajo con los adolescentes, así mismo, nos permitió evaluar los niveles de estrés con que los trabajadores serán transferidos del Poder Judicial después de 20 años, al Ministerio de Justicia; disposición brindada por el ejecutivo.

En cuanto a la metodología, es una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 120 trabajadores del Centro Juvenil de Lima, con un muestreo de tipo probabilístico, a quienes empleándose como técnica la encuesta, se les aplicó dos cuestionarios, escala de Likert, uno para medir el nivel de estrés y el otro para medir el desempeño laboral, validados a través del juicio de expertos, aplicándose para su confiabilidad el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0.948 y de 7.86 respectivamente y para la prueba de hipótesis se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Analizados los resultados encontrados, concluimos que el estrés tiene una relación indirecta con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.265$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Recomendándose, por ello, que a través del área de Bienestar de Personal del Centro Juvenil, se planifique y se desarrollen sesiones para que el personal aprenda a reconocer sus emociones y con ellas las situaciones laborales que los puedan exponer a elevar sus niveles de estrés.

**Palabras claves:** Estrés y desempeño laboral

### **Abstract**

The present thesis, entitled: Stress and its relationship with work performance in the workers of the Youth Diagnostic and Rehabilitation Center of Lima, 2017; has as objective to determine the relationship between the level of stress of the workers who have been working in the youth center of Lima and their performance in the work with the adolescents, also allowed us to evaluate the levels of stress with which the workers will be transferred from the Judicial Branch after 20 years, to the Ministry of Justice; Provision provided by the executive.

As for the methodology, it can be said that this is a basic type of research, with a quantitative approach, not- experimental the design. The population was formed by 120 workers from the Juvenile Center of Lima, with a sample of probabilistic type, to whom the survey was used as technique, were applied two questionnaires, Likert scales, one to measure the level of stress and the other to measure. The work performance, validated through the expert judgment, applying the Cronbach Alpha Coefficient, whose value was 0.948 and 7.86 respectively, and for the test of hypothesis, used the Spearman Correlation Coefficient.

Analyzing the results found, we conclude that stress has an indirect relation with the labor performance of the workers of the Lima Diagnostic and Rehabilitation Youth Center, according to the Spearman correlation coefficient obtained ( $r = -0.265$ ) indicating a low correlation between ( $p=0.004$ ). Therefore, the null hypothesis was rejected, accepting the alternative hypothesis, if there is an indirect relationship between the level of stress and the labor performance of the workers of the juvenile diagnosis and rehabilitation center of Lima.

It is recommended, therefore, that through the area of Personnel Welfare of the Youth Center, planning and development of sessions so that the staff learns to recognize their emotions and with them the work situations that can expose them to raise their levels of stress.

**Key words:** Stress and job performance

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. Trabajos previos internacionales

En la búsqueda de información sobre trabajos de investigación que se hayan realizado en otros países, en cuanto a la relación del estrés con el desempeño laboral en sujetos que trabajan con sujetos en alto riesgo, se ha encontrado a:

La investigación realizada por Arón y Llanos (2006) titulada *Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*, el objetivo fue abordar el problema del desgaste profesional y como afecta a los profesionales y a los equipos que intervienen en temática de violencia. Basándose en la experiencia de un equipo de trabajo con víctimas de violencia y sus vivencias en relación al impacto que este trabajo produce en los profesionales y los equipos que abordan esta temática. La muestra fue abordar a los profesionales y equipos de trabajo del consultorio externo de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica de Chile que durante 10 años han trabajado en un Programa de Intervención con violencia doméstica, dándose como resultado que les producía una serie de malestares físicos y psicológicos, sintomatologías descritas en el concepto de estrés, afectando su desempeño laboral, por ello, es importante tomar precauciones, como desarrollar factores protectores para este tipo de trabajo ya sea creando estrategias de abordaje y de protección desde el equipo de trabajo o en forma individual.

Se tiene a Poblete (2015) en la tesis: *La acción socioeducativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile*, investigación de tipo cualitativa sobre la visión de los educadores que laboran en centros juveniles de Chile en una muestra de aplicación con educadores sociales de diferentes centros juveniles con el objetivo de conocer la acción socioeducativa que realizan con los adolescentes internados, para la obtención de muestra se realizaron grupos de discusión en cada uno de los cinco centros existentes en la 5<sup>a</sup>, 6<sup>a</sup>, 7<sup>a</sup>, y 13<sup>a</sup> regiones; con el objetivo de conocer y

comprender la acción socioeducativa desde la visión de los educadores sociales trabajadores para aportar en su desempeño laboral; teniendo como resultado que los educadores sociales cuentan como recurso más importante para la realización de su trabajo, el vínculo afectivo que hace posible tener cierto control en el manejo de situaciones conflictivas, siendo importante para mejorar su trabajo y la intervención socioeducativa, contar con conocimientos adecuados de intervención y el desarrollo de competencias personales, lo que les daría seguridad en su área laboral ayudándolos a sostener una producción adecuada y optimizar sus objetivos propuestos.

En el estudio realizado por Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) en: *Estrés de rol y satisfacción laboral : examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*, teniendo como objetivo examinar las relaciones entre estrés del rol, engagement y satisfacción laboral de acuerdo con el modelo demandas- recursos laborales, planteando que el engagement media la relación entre ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol, por un lado y satisfacción en el trabajo, por el otro; en una muestra de 586 trabajadores del sur de España, aplicando la metodología de modelo de ecuaciones estructurales, basado en correlaciones y tratando a las variables como observables, utilizando el método de máxima verosimilitud, teniendo como resultado que el conflicto del rol y la ambigüedad de rol junto con el engagement fueron predictivos significativos de la satisfacción laboral.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Valqui (2014) en su tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario en el año 2013*; teniendo como objetivo, determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores del INPE -2013, realizó una investigación sustantiva descriptiva correlacional de diseño transaccional, valiéndose para ello de una muestra aleatoria simple de 119 trabajadores de un total de 170 trabajadores administrativos de la sede central del INPE de la provincia de Lima del año 2013, teniéndose como resultados que si existe una correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de servidores del INPE del año 2013, por lo que, se

considera importante estimular el clima organizacional de los servidores del INPE al comprobarse que está relacionado al desempeño laboral.

Por otro lado, Grimaldo y Reyes (2014) expresan en su investigación: *Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima*; el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de vida profesional y sueño de un grupo de estudiantes de post grado de ciencias de la salud, investigación de diseño correlacional, con una muestra de 198 participantes, de lo cual obtuvieron como resultados que para este grupo el sueño es importante para su calidad de vida profesional, lo cual podría estar influyendo en su desempeño laboral, concluyéndose que las guardias realizadas por el servicio nocturno influyen en la generación del estrés, así como que definitivamente el trabajo nocturno y en la modalidad de turnos tiene efectos negativos en la salud.

Así mismo, Montero (2013) en su tesis: *Estilos de vida y síndrome burnout en profesionales de enfermería del hospital Guillermo Almenara Irigoyen*, siendo su objetivo determinar la relación entre los estilos de vida y síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de medicina y pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, realizó una investigación cuantitativa de tipo correlacional, en una muestra conformada por 135 enfermeras de los servicios de medicina y pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, encontrando como resultados que la población descrita no presentan estilos de vida saludable, por lo que se les consigna un nivel alto del síndrome de burnout, concluyéndose que existe una relación entre las variables estilos de vida y síndrome de burnout.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrés**

A través de la historia, la definición de estrés en el área de salud, empieza con el concepto brindado por (Selye, 1978) cuando indicó que “el estrés es un estado de tensión o sobrecarga del organismo provocado por un factor estresante” aludiendo a los cambios en las situaciones diarias de las personas, complicaciones que suelen darse, así como tener sucesos traumáticos, que vendrían a constituirse en factores estresantes; estos sucesos de acuerdo a como



interactúen y sean percibidos o valorados por el sujeto definirían sus niveles de estrés.

Según el modelo interactivo, el estrés puede definirse como el proceso denominados factores estresantes, que se evalúan como amenazantes o constituyen un desafío. Se puede decir por lo tanto que el fenómeno del estrés, tiene dos caras. Cuando se interpretan como desafíos, los factores estresantes pueden tener efectos positivos, activando y motivando a la persona para superar los problemas. En estos casos, la reacción del estrés no es en sí misma nociva, sino que, por el contrario pone a disposición de la persona una importante cantidad de recursos excepcionales para hacer frente a las situaciones de la vida. Así, las mejores realizaciones del ser humano y los momentos más trascendentales de su vida se producen bajo condiciones en las que existen ciertas exigencias a las que la persona responde de un modo intenso.

La Organización Mundial de la Salud (2008, p.3) afirmó que el estrés laboral se define como “reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destreza o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación”; de allí que, trabajar en la atención a adolescentes exige de estar desarrollando competencias para hacer frente a los estresores propios a la personalidad de los adolescentes y que repercuten en los trabajadores, quienes de manera consciente o inconsciente adoptaran las posturas de estos al tener un contacto diario con ellos.

Serrano (2004) afirmó que los problemas persistentes en el trabajo pueden conducir a un estado de fatiga mental, física y emocional, denominado síndrome de agotamiento o desgaste profesional (Burnout).

Los profesores, los profesionales sanitarios, los trabajadores sociales y los policías (así como todas aquellas personas que afrontan problemas persistentes en su trabajo) pueden sentirse extenuados debido al interminable estrés en su trabajo. El resultado puede ser una drástica caída en su rendimiento profesional a causa

del agotamiento físico, la depresión provocada por el agotamiento emocional, adoptar una actitud de cinismo debido al agotamiento mental, las bajas laborales, etcétera. Situaciones que muchas veces no son percibidas como consecuencia del agotamiento laboral, atribuyéndose a otros tipos de problemas o que en muchas ocasiones son aceptadas de una manera inconsciente. (p.105)

Sandín (2014) afirmaba también que, “burnout es un término clínico aplicado al ámbito laboral y referido fundamentalmente a trabajadores que desempeñan labores que implican atención e interacción con otras personas”.

La Organización Internacional de Trabajo (O.I.T., 1986) se refiere al estrés en los términos: “esta enfermedad es un peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”, es por ello, que es importante vigilar y prevenir los niveles de estrés en los trabajadores que a su vez repercutirán en la eficacia de sus labores en sus centros de trabajo, una persona en altos niveles de estrés no ofrecerá la misma calidad de respuestas en su trabajo, repercutiendo en la productividad del mismo.

Mateo (2013) definió: “se consideran estresores aquellas demandas de trabajo que por su intensidad, prolongación en el tiempo o frecuencia de aparición pueden ser factores desencadenantes del estrés”, permitiendo afirmar que en los ambientes laborales la aparición de ciertas condiciones laborales puede constituirse para algunos trabajadores como factores de riesgo, al ser causantes de su estrés laboral.

Así también, Mateo (2010) expresó que:

Los trabajos de prestación de servicios requieren el contacto directo del trabajador con el cliente o usuario durante buena parte de su jornada. Como ejemplo de este tipo de trabajadores podemos citar a los médicos, profesores, asistentes sociales, vendedores, camareros, tele operadores, entre otros. La diferencia de estos trabajadores con el resto es que deben expresar emociones durante

el tiempo en el que atienden a los clientes o usuarios. Nos estamos refiriendo, por lo tanto, a un trabajo emocional. (p. 79)

Concordando con el autor, el trabajo con personas va más allá del trabajo que se pueda realizar con papeles, si bien, en ambos hay responsabilidad; el trabajo documentario se puede dejar y retomar entre las pausas de descanso o anular o volver a construir una idea; el trato directo con personas antepone las emociones y los sentimientos personales con los de la persona a quien se está tratando, debemos evitar que las personas sean tratadas de acuerdo a como nos sentimos ya que el trato debe ser siempre de respeto a lo que ellos sienten.

Camilo, Vásquez y Fernández (2005) afirmaron:

Por una parte, la salud influye en el trabajo de una forma positiva, ya que cuanto más saludable sea el individuo mejor trabajo realizara. Pero al mismo tiempo el trabajo influye en la salud en una doble vertiente: De forma positiva cuando favorece el desarrollo personal del trabajador y de forma negativa cuando le ocasiona lesiones, enfermedades, fatiga o estrés. Es a este nivel donde actúa la prevención, tratando de potenciar los efectos positivos del trabajo como fuente de salud y minimizando lo negativo. (p.19).

Coincidiendo con los autores se puede afirmar que cierto nivel de estrés es importante en la medida que puede ser motivador para desarrollar tareas y estaríamos refiriéndonos a un estrés positivo. Haciendo referencia específicamente del estrés laboral, se podría afirmar que el estrés estará en relación con los estímulos que puedan suscitarse en el ambiente laboral y que muchas veces está más ligado al interactuar con las personas con las que laboramos o en relación a las situaciones del día a día en el ambiente laboral. La presente investigación permitirá conocer de la relación del estrés con el desempeño laboral, si las condiciones laborales de los operadores del sistema, son favorables o desfavorables para la salud de los trabajadores. De allí, que es importante conocer como evaluar los niveles de estrés, entendiéndose que la evaluación es una operación cognitiva porque incluye procesos como recogida de

información, procesamiento de la misma y toma de decisiones. Se distinguen dos tipos de evaluación del estrés: la evaluación primaria y la evaluación secundaria.

La evaluación del estrés permitirá conocer del proceso de adaptación de cada persona frente a situaciones que considere alterar su bienestar personal.

Evaluación primaria.- Es cuando la persona va a analizar si las características o demandas de una situación que se le presenta altamente estresante, contiene elementos que le pueden afectar o por el contrario le puede ser beneficioso.

Lazarus y Folkman (2013) distinguen 3 tipos de evaluación primaria:

Evaluación irrelevante.- Cuando la persona interpreta que la situación no tiene ninguna implicancia para ella.

Evaluación benigno-positiva.- Cuando se interpreta que la evaluación es favorable para alcanzar y/o mantener el bienestar personal.

Evaluación estresante.- Esta evaluación se puede dar de tres formas:

Evaluación de daño o pérdida: Cuando la persona sufre un perjuicio, va asociado a una situación de daño o pérdida, presentándose emociones de tristeza y de depresión.

Evaluación de amenaza: Cuando se anticipan malestares y/ o pérdidas que aún no han ocurrido y la persona siente amenazado su bienestar, presentándose emociones de miedo, ansiedad, irritación o tristeza.

Evaluación de desafío: Es cuando se considera la probable ocurrencia de situaciones de daño o pérdida, pero en este caso la persona piensa que cuenta con los recursos necesario para afrontarlas con éxito y tener alternativas, presentándose emociones de excitación o impaciencia.

Labrador (2003), citado por Serrano (2004, p.105), refirió que en la evaluación primaria puede darse todas las posibilidades anteriores o incluso puede ocurrir que se dé una situación u otra alternadamente, por lo que el valor a los factores estresantes como desafío o amenaza determinara la forma en que la persona afronte la situación y el grado de estrés que finalmente se genere.

Cuando se interpretan como desafío los factores estresantes pueden tener efectos positivos y motivan al individuo para afrontar problemas. En estos casos, la persona valora especialmente la posibilidad de dominar la situación y obtener ganancias. Por el contrario, cuando los factores estresantes se interpretan en términos de amenaza, se consideran sobre todo los daños o pérdidas que se puedan producir. La persona siente amenazados sus recursos, su seguridad personal o su bienestar y los efectos del estrés pueden ser perjudiciales.

Evaluación secundaria.- Consiste en la valoración que hace la persona de los recursos de que dispone para afrontar una situación, para superar o prevenir un posible daño o aumentar los posibles beneficios. Es por lo tanto, una evaluación, de lo que puede hacerse o no ante una determinada situación. Tomando en cuenta de sus recursos personales tomara acciones o bien se limitara a aceptar la situación estresante. Si la persona es capaz de afrontar con éxito una situación, tendrá menos emociones negativas de ansiedad o de sentimientos depresivos que en el caso de que piense de que no puede hacer nada por controlar dicha situación.

Así, toda situación sobre todo cuando es una experiencia nueva va a generar síntomas que generan cambios en el organismo, desde lo biológico hasta los cambios emocionales, conscientes o inconscientes que de alguna manera predisponen a las personas en su manera de reaccionar, estas reacciones serán las que determine el nivel de estrés de las personas.

También es importante mencionar como se suele realizar el afrontamiento del estrés, señalando nuevamente a (Serrano, 2004, p.107) “el termino afrontamiento del estrés o coping hace referencia a todos aquellos esfuerzos tanto conductuales (acciones) como cognitivos (pensamientos) que hace la persona para hacer frente a una situación estresante, así como para controlar los estados emocionales asociados”.

En este contexto es importante mencionar que las personas constantemente toman decisiones para desarrollarse en las distintas áreas de su vida, en el área personal, familiar, laboral, y con ello frente a los diferentes estímulos que se les presenta tendrán diferentes características de afrontamiento;

ya lo menciona Serrano (2004, p. 107), citando a Meinchembau y Turk (1984), que existen tres estilos de afrontamiento del estrés:

**Estilo autorreferente.-** Las personas en lugar de centrarse en las características y demandas de la situación para afrontarla se centran en sí mismas y por tanto, se preocupan por como la situación les afecta o les puede afectar en el futuro. Solo piensan en lo mal que se encuentran y en las posibles consecuencias negativas de la situación, no es una forma adecuada de afrontar situaciones de estrés y cada vez la persona sentirá incapacidad para resolver situaciones estresantes.

**Estilo negativista.-** Las personas rechazan la existencia o importancia de los factores estresantes, niegan la existencia de problemas, no se preocupan por analizar las características o demandas de la situación estresante no haciendo esfuerzos por afrontarla o superarla, dejando la situación estresante sin resolver.

**Estilo auto eficaz. -** Las personas que, en cualquier situación de estrés, se preocupan, en primer lugar, de que es lo que la situación les demanda, suelen analizar las características de la situación y la forma en que podría resolverse. De esta manera la búsqueda de información facilita el afrontamiento y el poner fin a la situación de estrés.

La evaluación de los niveles de estrés en las personas nos permitirá saber cómo manejan sus técnicas de afrontamiento frente a situaciones de su vida diaria y que en alguna manera se encuentran inmersos factores estresores; sin embargo, es importante señalar que existen estrategias de afrontamiento, referidas a las formas predominantes en la manera como regularmente una persona hace frente a una situación de estrés, y que pueden ser muy variadas, de allí que se pueden clasificar en:

**Estrategias centradas en el problema,** que son estrategias centradas a resolver la situación estresante.

**Estrategias centradas en la emoción,** estrategias dirigidas a controlar las reacciones emocionales provocadas por la situación de estrés.

Lazarus y Folkman (1986), citados por Serrano (2008), clasifican las estrategias de afrontamiento del estrés, distinguiendo los ocho tipos siguientes:

Confrontación: acciones directas dirigidas a modificar la situación.

Planificación: análisis detenido de la situación con el fin de establecer un plan de acción.

Autocontrol: esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones, guardarse los problemas para uno mismo.

Autoinculpación: aceptación de responsabilidad en el problema por lo que se critica a uno mismo.

Búsqueda de apoyo social: actividades dirigidas a buscar apoyo, información, comprensión o ánimo.

Reducción de la Tensión: llevar a cabo conductas de evitación tales como comer, beber, fumar.

Reevaluación Positiva: esfuerzos por encontrar un significado positivo centrándose en el desarrollo personal (buscar el lado positivo de los problemas).

Serrano (2004) afirmó:

La personalidad puede jugar un papel importante en el impacto del estrés sobre la salud de las personas, parte de las observaciones de que ante las experiencias de estrés, los individuos reaccionan de formas diversas.... personas que se ven afectadas negativamente por un factor estresante, otras apenas acusan sus efectos y un tercer grupo puede incluso verse beneficiado y experimentar un crecimiento personal.(p.109)

De allí, que de acuerdo al tipo de personalidad se verá el afrontamiento al estrés, personas que pueden ser muy vulnerables a factores estresantes como las de personalidad neurótica, respondiendo más a lo emocional con sentimientos de culpa por lo que les sucede, con mayores síntomas físicos y otras que son resistentes a los factores estresantes, caracterizándose por desarrollar una adecuada autoestima que les permite valorar sus fortalezas y reconocer sus debilidades.

Las características únicas de personalidad definen como las situaciones a las que los seres humanos nos enfrentamos van a predisponer el tipo de reacción que se tengan a las mismas.

Coincidiendo con Serrano (2004, p.111), quien sostuvo:

El apoyo social puede definirse como los recursos aportados al individuo por otras personas... este apoyo incluye aspectos como la expresión de afecto, respeto, admiración, amor, acuerdo, aprobación, etc. (apoyo social emocional) así como las relaciones de ayuda como cosas, dinero, información, consejo, tiempo, etc. (apoyo social instrumental). (p. 111)

El ser humano es de naturaleza social y es en el trabajo donde se puede establecer lazos de amistad basados en valores de solidaridad, compañerismo, ayuda mutua, considerándose importante para viabilizar problemas que suelen suscitarse en el ámbito laboral, el trabajo en equipo, ya que muchas veces hay situaciones estresantes que con apoyo del grupo se pueden sentir menos amenazadoras, saber que se puede contar con el apoyo de un compañero o resolver situaciones en equipo, disminuirá los factores estresantes o eliminar las reacciones emocionales negativas propias del estrés, facilitando la manera de afrontarlas. De allí, que será importante saber trabajar en equipo, desarrollar esta capacidad permitiéndonos compartir logros o por el contrario aprendiendo a afrontar dificultades.

Es importante mencionar que las situaciones de estrés que se van a dar por la presencia de los factores estresores, van a producir respuestas diferentes en las personas, sin embargo se respetara las fases, primero el organismo reaccionara en un estado de alerta o fase de resistencia, para lo cual movilizará primero sus recursos fisiológicos por una activación del sistema nervioso simpático (SNS) la secreción de hormonas como las catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) y las glucocorticoides (cortisol y cortisona) así como reacciones de tensión o ansiedad. Inicialmente en la fase de resistencia, pueden aparecer síntomas como irritabilidad, insomnio, cambios de humor, pérdidas de deseo



sexual, bajo rendimiento intelectual, dolores de cabeza, trastornos digestivos, taquicardias, etc. Finalmente, en la etapa de agotamiento, la persona cae en un estado indefenso fisiológico como psicológico, de ahí la aparición de síntomas depresivos y un aumento de vulnerabilidad ante cualquier enfermedad. Constituyéndose el estrés en un factor de riesgo para la aparición de varios síntomas o enfermedades. (Serrano, 2004).

Así se tiene síntomas fisiológicos: dolor de cabeza, garganta seca y sensible, dolor en el pecho, falta de respiración, latidos fuertes del corazón, hipertensión arterial, dolores musculares, indigestión, estreñimiento o diarrea, aumento de la transpiración, manos frías y sudorosas, fatiga, insomnio y enfermedad frecuente.

Entre los síntomas psicológicos: ansiedad, irritabilidad, sensación de desastre, depresión, sensación de desamparo, autoestima disminuida, falta de control, inseguridad, tristeza, actitud defensiva, ira, hipersensibilidad y apatía.

Y signos conductuales: pérdida del apetito o consumo excesivo de comida, impaciencia, tendencia a discutir, aplazamiento de decisiones, consumo de alcohol o drogas, tabaquismo, retraimiento o aislamiento, bajo rendimiento laboral, agotamiento físico, cambio de relaciones sociales, incumplimiento de responsabilidades.

En la vida nos enfrentamos a diversas situaciones y diariamente tenemos que tomar decisiones, siendo inevitable estar expuesto a factores estresantes, más aun en el ámbito laboral, por ello existe también una variedad de técnicas para controlar el estrés, citando entre las más importantes:

Técnica de relajación: Para conseguir un estado de autorregulación del organismo, sobre la base de la distensión de la musculatura esquelética mediante ejercicios de contracción, relajación de los principales grupos musculares (Jacobson, 2013).

Reestructuración cognitiva: El estrés en algunas personas los lleva a invadirse de pensamientos negativos, que provocan estados difusos de malestar e intranquilidad sobre su estado de ánimo. La técnica de detención del pensamiento es la más adecuada, basándose en que un estímulo lo

suficientemente potente atraerá la atención hacia sobre él y hará que se deje de prestar atención a los pensamientos que en ese momento se están desarrollando.

Técnica de solución de problemas: Esta técnica ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones acertadas. A través de una serie de pasos como reconsideración del problema, formulación del problema, alternativas al problema, toma de decisiones y por último verificación de la solución o volver a retomar los pasos señalados. (Serrano, 2004).

### **Dimensiones de la variable estrés:**

#### Dimensión 1: Ansiedad

La ansiedad, la preocupación o los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad. Es útil distinguir entre la ansiedad “estado”, que es episódica y transitoria y la ansiedad “rasgo”, que es persistente y puede reflejar una personalidad “propensa a la ansiedad”. (DSMIV, DSMV).

#### Dimensión 2: Afrontamiento

El término afrontamiento del estrés o coping, hace referencia a todos aquellos esfuerzos tanto conductuales (acciones) como cognitivos (pensamientos) que hace la persona para hacer frente a una situación estresante, así como para controlar los estados emocionales asociados (Serrano, 2004, p. 107).

#### Dimensión 3: Condiciones Laborales

La condición del trabajo está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad, la limpieza de la infraestructura, entre otros factores, que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (Pérez Porto, 2014).

### **Teoría del estrés de Selye:**

Selye es quien ha popularizado el término “estrés”. El estrés vendría a ser una respuesta no específica del organismo, como el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos

dentro de un sistema biológico. El estrés tiene su forma y composición característica pero ninguna causa particular. El agente desencadenante del estrés (estresor o alarmígeno) es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo. Por tanto, cualquier estímulo puede ser estresor siempre que provoque en el organismo la respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés. (Selye, 1936).

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Entendemos desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y de su nivel de contribución a la empresa.

Morales (2009) afirmó:

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad"; así, cada trabajador desarrollara sus fortalezas personales que le permita realizar su trabajo de manera idónea, realizar su trabajo con eficiencia y calidad, aplicando conocimientos, validando su experiencia en el puesto de trabajo que se le haya asignado. (p. 26)

Por su parte, Rodríguez (2004) señaló que:

Los factores de desempeño eficaz son aquellos elementos causales que han de coincidir en un determinado grado en el ocupante de un puesto de trabajo para que este lo desempeñe o pueda llegar a desempeñarlo de manera satisfactoria" para trabajar de manera eficiente y eficaz debe existir una coincidencia entre los conocimientos para desarrollar una tarea así como ciertas cualidades personales que permitan adquirir un compromiso con la Institución para la cual se trabaja. (p. 48)

Chiavenato (2010) definió el desempeño, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Por su parte, Arroyo (2012, p.62) afirmó:

Se puede definir el perfil de un líder sobresaliente, con pensamiento creativo, alto desempeño y éxito personal y profesional, como un administrador de energías y recursos que se enfoca a los procesos humanos superiores como son: la entrega, la pasión por lo que se hace, la lealtad, la autoestima...” ya que, de alguna manera cuando se trabaja en la interacción con las personas se estaría desarrollando más allá de habilidades competitivas de conocimiento y experiencias, habilidades de liderazgo, que permita desarrollar su capacidad de escucha, de motivación para otros y que de alguna manera estaría asociado un buen líder a un alto desempeño profesional.(p. 62)

Coincidiendo con los autores señalados, el desempeño laboral se traduciría en el comportamiento de una persona con respecto a su Institución; estaría asociado a la eficiencia y eficacia que el trabajador demuestra en su puesto de trabajo, esto de alguna manera está ligado a las capacidades o competencias personales desarrolladas y adquiridas con la experiencia en el trabajo. Ya lo afirma Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz (2014, p.131), “una organización es eficiente, cuando se logran los propósitos trazados, al menor costo posible y en el menor tiempo, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible”; esto solo es posible cuando se tiene metas claras y se trabaja con un objetivo en común.

Arroyo (2012, p.116) en cuanto a los niveles de compromiso laboral afirmó:

Normalmente se clasifica la fuerza laboral en tres grupos: colaboradores totalmente comprometidos, colaboradores renuentes y colaboradores no comprometidos. Los colaboradores totalmente comprometidos son aquellos con un fuerte vínculo personal y psicológico con la organización y que actuarán de forma que se beneficien sus clientes y su organización". Concordando con la autora se puede afirmar que los trabajadores que se sienten comprometidos con su trabajo, buscarán no solo la satisfacción personal sino también la satisfacción de todo el equipo. (p. 116)

Sairitupac (2015) hizo referencia:

En cuanto a las creencias de autoeficacia en los docentes, cada vez más se ven enfrentadas a nuevos retos. Por ejemplo, variables como el estrés, la desmotivación, la ansiedad, los pensamientos negativos, entre otros, influyen de manera negativa y disminuyen estas creencias. Aquellos docentes que se sienten ineficaces, en su labor pedagógica, se ven debilitados por el estrés y desarrollan una práctica menos efectiva con sus alumnos. (p. 19)

Domenech (2006), Lynn, (2007), Schawarsner y Hallum (2008), citados por Fernández (2008) mencionaron que:

La autoeficacia en el maestro es un factor reductor o amortiguador del estrés, ya que hace que la persona se sienta capaz de enfrentar los retos. Para algunos investigadores, la convicción de estar a la altura de los desafíos que plantea la tarea que se tiene al frente, la sensación de poseer los recursos cognitivos, sociales, emocionales para resolverlos, constituirán una suerte del reductor del potencial efecto estresante, permitiendo un desempeño adecuado y un manejo efectivo de la ansiedad (p. 123)

Estas afirmaciones están en relación a las características que se dan en los docentes cuando están influenciados por situaciones de estrés, disminuyendo sus

capacidades de autovaloración, muchas veces el cansancio producido por el estrés lo lleva a pensar que no es lo suficientemente bueno en su trabajo, al darse cuenta que su rendimiento laboral ha disminuido lo pone al frente de una vulnerabilidad que muchas veces se ve expresada en su desempeño laboral, por el contrario coincidiendo con el autor se podría afirmar que ser conocedor de sus propias competencias personales ayudarían a disminuir niveles de estrés y ser más proactivo o eficiente en el desempeño con los alumnos.

Palomino (2012), citado por Sairitupac (2015), afirmaron que:

El desempeño se refuerza con el grado de compromiso, con la convicción que la labor educativa es vital para el desarrollo individual y social. Por ello es muy importante la manifestación constante de las actitudes que demuestren compromiso con el trabajo, como son, la puntualidad, el cumplimiento de la jornada, las excelentes relaciones con los estudiantes, la realización de las actividades pedagógicas con organización, dedicación, concentración y entusiasmo. Estos cuatro factores: formación, salud, motivación y compromiso se refuerzan de manera mutua y generan una fuente unificadora que mantiene al docente en continuo mejoramiento y con un alto grado de desempeño. (p. 70)

Por ello el desempeño laboral, sobretodo en relación a los docentes con sus alumnos estaría asociado a tener una buena salud física y mental, auto motivarse y desarrollar competencias personales de creatividad, concentración y sobretodo tener entusiasmo en el interactuar con los alumnos generando una sinergia positiva y a su vez un buen desempeño laboral.

De acuerdo a lo expresado por diferentes autores en relación al estrés, podemos afirmar que los factores estresores estarán siempre presentes y pueden generar síntomas que cada persona desarrollará de manera consciente o inconsciente, permitiéndole generar un estrés positivo como motivador en la búsqueda de la superación o creará síntomas ya sea fisiológicos o emocionales que repercutirán en el comportamiento de cada individuo.

Específicamente, en el área laboral se presentaran factores estresores que tendrán que ver con las características de personalidad o el desarrollo de competencias que cada trabajador posee a fin de manejar los niveles de estrés y puedan tener un desempeño laboral que les permita ser eficientes y eficaces en las tareas que desempeñan o por el contrario entraran en un estado de salud de agotamiento, de tedio, de estrés alto, disminuyendo su desempeño laboral y afectando las relaciones que establezcan con sus propios compañeros de trabajo así como también en el trato con las personas para quienes trabajan.

### **Dimensiones de la variable: Desempeño laboral**

#### Dimensión 1: Eficiencia

La eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas (métodos) a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de la competencia de la eficiencia, este es un asunto relacionado con la eficacia. (Chiavenato, 2007, p.25).

#### Dimensión 2: Eficacia

Es una medida normativa de logros de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona.

(Chiavenato, 2007, p. 25).

#### Dimensión 3: Identificación institucional

Normalmente se clasifica la fuerza laboral en tres grupos; colaboradores totalmente comprometidos, colaboradores renuentes y colaboradores no comprometidos. Los colaboradores totalmente comprometidos son aquellos con un fuerte vínculo personal y psicológico con la organización y que actuaran de forma que se beneficien sus clientes y su organización. (Arroyo, 2012, p.116).

Teoría del desempeño laboral:

Está basada en la teoría de Abraham Maslow; en cuanto a la teoría de la autorrealización situándose dentro del holismo y la psicología humanista; partiendo de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona.

### **1.3. Justificación**

Esta investigación se realizó con el fin de determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima. Este trabajo se efectivizó en el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Es significativo en el aspecto científico, porque nos va a permitir demostrar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores que vienen laborando en el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, además de aportar con un marco sólidamente establecido en función de las variables de la investigación.

Se aplicó una estrategia metodológica específica centrada en el uso de escala de medición de los niveles de estrés de los trabajadores y otra para medir el nivel de desempeño laboral.

El estudio permitió correlacionar las variables y la relación existente entre las mismas.

El planteamiento de la investigación y los objetivos de la misma reúne las características de una investigación aplicada en razón de que para llevar a cabo el estudio se utilizaron conocimientos sobre el estrés y como regular estos niveles para mejorar el desempeño laboral. Así mismo, el estrés, siendo un tema muy vigente en todos los ámbitos, sobre todo en lo laboral en donde las personas pasan la mayor parte de su tiempo y con ello expuestas a diferentes niveles estresores, es importante en este caso, determinar los niveles de estrés laboral de



los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima y su repercusión en su desempeño laboral, para poder sugerir estrategias de intervención individual y grupal con la población señalada de la presente investigación.

Es un trabajo de investigación único, que no se ha hecho en los 20 años que lleva la dependencia del Centro Juvenil de Lima al Poder Judicial y en el momento justo en que se estará dando una transferencia de un sector del estado a otro, ya que permitirá ser objetivos en la administración de recursos humanos al tener un diagnóstico del nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, constituyéndose un aporte importante a la gestión pública, al ser posible mejorar el servicio y generar un cambio en el bienestar de los trabajadores de este sector del estado.

#### **1.4. Problema**

A nivel internacional, en Costa Rica, en el año 2006, en el marco de una capacitación denominada “Perfil del trabajo social criminológico”; con el objetivo de actualizar los procesos de trabajo desarrollados por los profesionales en los diferentes servicios de la institución penitenciaria; se identificaron factores de riesgo y condiciones que repercutían en la integridad física y emocional de los trabajadores penitenciarios; por lo que crearon una serie de estrategias para prevenir el desgaste emocional, que iba en detrimento con la salud mental y por ende en la calidad del servicio que brindaban diversos profesionales que venían atendiendo a la población adulta como juvenil de medios cerrados.

El 25 de octubre de 1996, mediante el Decreto Legislativo N° 866, Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de la Mujer y el Desarrollo Humano, se transfiere a la Secretaria Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial, las funciones relacionadas con la rehabilitación para la reinserción en la sociedad de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal, es decir, aquellos que cumplen una medida socioeducativa en libertad o privativa de tal. Es así, que se crea la Gerencia de Operaciones de Centros Juveniles como Órgano de Línea de la

Gerencia General de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial.

Es por ello que, como parte del proceso de Reforma del Poder Judicial, la Gerencia de Centros Juveniles asumió el reto de cambio en la intervención del tratamiento de los adolescentes, respetando las normas internacionales y nacionales vigentes sobre administración de justicia a menores de edad, tendientes a la promoción y mantenimiento de la paz con justicia social, para lo cual se desarrollaron una serie de estrategias de intervención con miras a elevar la calidad del servicio y brindar una posibilidad de cambio en base a un trabajo técnico planificado.

A nivel nacional, existen ocho centros juveniles donde se encuentran internados los adolescentes infractores de sexo masculino, cumpliendo sus medidas socioeducativas, solo se registra un centro juvenil de sexo femenino en todo el territorio nacional.

El centro juvenil de mayor envergadura y de mayor tiempo de creación, es el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima (CJDRL.) al igual que los centros juveniles de provincias, depende de la Gerencia de Centros Juveniles; se encuentra ubicado en la capital de la Republica; en Lima, en el Distrito de San Miguel, albergando adolescentes en conflicto con la ley penal, por disposición judicial para el cumplimiento de sus medidas socioeducativas de internamiento, determinando su tiempo de permanencia, de acuerdo a la infracción cometida, para seguir un proceso de rehabilitación.

Actualmente, se cuenta con una población que bordea los mil adolescentes, estos adolescentes para su atención son ubicados en programas graduales y secuenciales, conforme a lo establecido en el Sistema de Reinserción Social del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal; propuesta metodológica que aplica con éxito desde hace 20 años el Poder Judicial en sus Centros Juveniles.

Teniéndose como misión, lograr la rehabilitación del adolescente infractor, favoreciendo su reinserción social. Con la visión, de consolidar el Sistema de

Reinserción Social con programas estructurados y diferenciados para lograr la rehabilitación social del adolescente en conflicto con la ley penal.

Así, los adolescentes son atendidos de manera multidisciplinaria por un equipo de profesionales denominados “operadores del Sistema”, conformado por médicos, trabajadoras sociales, psicólogos, educadores sociales, profesores, quienes vienen laborando en el Centro Juvenil bajo distintos regímenes laborales y que se han venido reincorporando a través de todos estos años que se depende del Poder Judicial.

Los adolescentes internados en los Centros Juveniles en su mayoría presentan un perfil caracterizados por venir de estratos bajos, vivir en condiciones muy paupérrimas, con conductas impulsivas, poco tolerantes, opositoristas, retadores a la autoridad, de comportamiento inquieto, violentos, rebeldes, situaciones que predispone a que los Operadores del Sistema estén en un estado de alerta constante, que muchas veces los lleva a tener un comportamiento de desgano, rutinario, de miedo y de frustración ante ellos, alterando su desempeño laboral como producto de elevar sus niveles de estrés.

Si bien el estrés, es una palabra muy de moda hoy en día y cada vez que nos sentimos estresados buscamos los estresores en el ámbito familiar, social y laboral, el presente trabajo se va a afianzar en los síntomas del estrés laboral; por ello, se puede afirmar que a través de estos años se viene dando en los operadores del sistema, una serie de síntomas que pueden atribuirse a estar sometidos a situaciones constantes de estrés; mencionándose entre ellos alteraciones en sus estados de ánimo, aumento de peso, conflictos intrapersonales, conflictos intrafamiliares, alteraciones del sueño, entre otros; repercutiendo en la eficiencia de la intervención que tienen con los adolescentes, viéndose así afectado su desempeño laboral.

De allí que, es una preocupación actual en relación al crecimiento de la población que alberga el centro juvenil y la necesidad de ofrecer una eficiente atención a los adolescentes, ver como en estos últimos meses el personal viene teniendo mayor número de inasistencias, solicitando permisos y/o presentando

descansos médicos, lo que finalmente repercute en su productividad como trabajadores.

El Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima es el Centro que cuenta con mayor cantidad de trabajadores, los mismos que cuentan en su haber con muchos años trabajando con adolescentes infractores, en una situación de alerta constante, por ello, la presente investigación permite hacer un diagnóstico de los niveles de estrés de los operadores del sistema, llamados, desde ahora en adelante, trabajadores del CJDRL. Así como, tener un diagnóstico del nivel de su desempeño laboral de los mismos. A su vez, esta investigación permitió brindar sugerencias para ayudar a los trabajadores en el manejo de sus recursos para disminuir sus niveles de estrés permitiéndoles ser así más eficientes en su intervención con los adolescentes; es decir desarrollar su creatividad, mantener o mejorar sus niveles de productividad aún bajo circunstancias estresantes.

Actualmente, se viene dando un proceso de transferencia del Poder Judicial al Ministerio de Justicia, razón que incrementa el nivel de estrés de los trabajadores de los Centros Juveniles, al ver en peligro su estabilidad laboral y desconocer bajo qué condiciones se daría esta transferencia, después de 20 años de haber estado trabajándose bajo los lineamientos de este poder del estado. Por ello, este trabajo de investigación es trascendental en la medida en que en 20 años no se ha realizado una investigación como esta, que permitiera evaluar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores, conocer en qué condiciones de su estado de salud psicológica estarán pasando en la transferencia a otra entidad del estado; permitiendo crear estrategias de intervención con miras a desarrollar en el personal sus recursos personal para afrontar situaciones estresantes propias del quehacer diario.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima?

#### Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el estrés y la eficiencia de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima?

#### Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el estrés y la eficacia en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima?

#### Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el estrés y la identificación institucional en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima?

### **1.5 Hipótesis**

#### Hipótesis general

Existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Existe una relación indirecta entre el estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

##### Hipótesis específica 2

Existe una relación indirecta entre el estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

##### Hipótesis específica 3

Existe una relación indirecta entre el estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

## **1.6. Objetivos:**

### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

### Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el estrés y la eficiencia en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el estrés y la eficacia de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el estrés y la identificación institucional de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

## **II. Método**

## **2.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Ya lo ha señalado Sánchez y Reyes (2009) “la investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (p.38).

La investigación es de tipo básica, porque sus resultados pueden ser útiles para brindar nuevas alternativas en base a lo investigado, evaluando el grado de vinculación entre dos variables.

Según lo expresado por Sánchez y Reyes (2009) “la investigación básica es llamada también pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientando al descubrimiento de principios y leyes” (p.36).

Se hizo uso del método hipotético deductivo; ya que se partió de un problema para buscar posibles respuestas, planteando hipótesis que fueron contrastadas con un resultado científico en la presente investigación.

“El enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético deductivo, es decir establece teorías y presuntos iniciales de investigación, de los cuales se derivan hipótesis. Estos se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones y establece conclusiones” (Hernández., Fernández, C. y Baptista., 2010).

## **2.2. Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación es no experimental transaccional.

En este sentido, no es experimental porque no se va a realizar ningún experimento y es transaccional en la medida que se analizaran como se correlacionan dos variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p. 157)



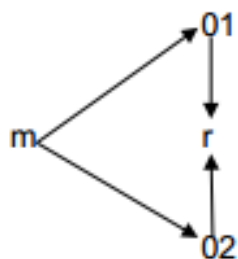


Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

Dónde:

- M : Es la muestra con la cual se realizará el estudio
- O1 : Indica la medición a la variable estrés
- O2 : Indica la medición a la variable desempeño laboral
- r : Indica la posible relación entre las variables

## 2.3. Variables y operacionalización

### 2.3.1. Definición conceptual

Señalaremos a Kerlinger (1975,1988), citado por Sánchez y Reyes (2009), donde refiere que “una variable es un símbolo al que se le asignan numerales o valores” (p.73).

Variable 1: Estrés

Conceptualmente se define como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43)

Variable 2: Desempeño laboral

Conceptualmente viene a ser el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Morales, 2009).

### 2.3.2. Definición operacional

En el presente trabajo de investigación se operacionalizó las variables de la siguiente manera:

Tabla 1.

*Operacionalización de estrés*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles /Rangos
Ansiedad	Físicas	1,2,3,4	Alto
	Psicológicas	5,6,7,8	(67-90)
	Intelectuales	9,10,11,12	
Afrontamiento	Activo cognitivo	13,14,15	Medio
	Activo conductual	16,17,18	(43-66)
	Por evitación	19,20,21,	
Condiciones laborales	Espacio	22,23,24	Bajo
	Mobiliario	25,26,27	(18-42)
	Organización	28,29,30	

*Nota: Adaptación del marco teórico (2017)*

Tabla 2.

*Operacionalización de desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/ Rangos
Eficiencia	Conocimientos	1, 2,3,4	Alto
	Creatividad	5,6,7,8	(67-90)
	Logro	9,10,11,12	
Eficacia	Responsabilidad	13,14,15	Medio
	Toma de decisiones	16,17,18	(43-66)
	Productividad	19,20,21	
Identificación Institucional	Lealtad	22,23,24	Bajo
	Compromiso	25,26,27	(18-42)
	Aportes a la Institución	28,29,30	

*Nota: Adaptación del marco teórico (2017)*

## 2.4. Población y muestra

### Población

Al respecto Ary (1978), citado por Sánchez y Reyes (2002), una población comprende a “todos los miembros de cualquier clase bien definidas de personas, eventos u objetos “(p.141).

En la presente investigación, la población, objeto de estudio estuvo conformada por 120 trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, de ambos sexos y con diferentes regímenes laborales, ejerciendo distintas funciones.

### Muestra

Sánchez y Reyes (2009) afirma: “decimos que un muestreo es probabilístico cuando puede calcularse con anticipación cual es la probabilidad de poder obtener cada una de las muestras que sean posibles a partir de una población o universo”

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) “Muestra probabilística; ya que, de acuerdo a este procedimiento, se da a cada uno de los elementos del universo la probabilidad de ser seleccionado”.

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Donde:

Za2 =1.96 (ya que la seguridad es del 95%)

P= proporción esperada (en este caso 5%= 0.05)

q= 1-p (en este caso 1-0.05= 0.95)

d= precisión ( en este caso deseamos un 3%).

En la presente investigación, se aplicó el tipo de muestreo probabilístico, al estar conformada por 120 trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### 2.5.1. Técnica

Como afirmaron Sánchez y Reyes (2009) “las técnicas de recolección de datos son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio” (p.149).

Entendiéndose que la técnica nos permitirá recoger la información; en la presente investigación se empleara a la encuesta mediante la cual aplicada a los trabajadores nos permitirá conocer de sus niveles de estrés y de desempeño en el centro laboral. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 2.5.2. Instrumentos

Las técnicas de recolección de datos pueden ser directas o indirectas. Son técnicas indirectas los cuestionarios, que constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionadas con el estudio Sánchez y Reyes (2009).

Los instrumentos, son las herramientas para llevar a cabo la técnica a emplear; por lo que en la presente investigación, los instrumentos a aplicar serán los siguientes:

- 1.- Cuestionario tipo Likert, para medir el nivel de estrés de los trabajadores.
- 2.- Cuestionario tipo Likert, para medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Instrumentos para medir el nivel de estrés

Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el nivel de estrés de los trabajadores del CJDRL.

Autor: Mari Tello Salazar

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolección de datos con la finalidad de medir el nivel de estrés en los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Descripción: El instrumento estuvo conformado por treinta ítems adaptados para la presente investigación en base a haber operacionalizado la variable estrés.

Población: 120 trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 10 minutos.

Normas de aplicación: El sujeto marcó la respuesta de cada ítem de acuerdo a su sentir y /o percepción de lo que viene sintiendo en su ambiente laboral.

Escala: Tipo Likert

Niveles o rango: Cada ítem estuvo estructurado en cinco alternativas de respuesta.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Algunas veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5).

Tabla 3

*Baremo para medición del nivel de estrés*

<b>Nº</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Niveles</b>
1	[30-70]	Bajo
2	[71-111]	Moderado
3	[112-150]	Alto

*Nota: Análisis estadístico Cronbach. (2017)*

## Instrumentos para medir el nivel de desempeño laboral

### Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del CJDRL.

Autor: Mari Tello Salazar

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolección de datos con la finalidad de medir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Descripción: El instrumento estuvo conformado por treinta ítems adaptados para la presente investigación en base a haber operacionalizado la variable desempeño laboral.

Población: 120 trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 10 minutos.

Normas de aplicación: El sujeto marcará la respuesta de cada ítem de acuerdo a su sentir y /o percepción de lo que viene sintiendo en su ambiente laboral.

Escala: Tipo Likert

Niveles o rango: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Algunas veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5).

Tabla 4

Baremo para medición del nivel de desempeño laboral

Nº	Intervalo	Niveles
1	[30-70]	Bajo
2	[71-111]	Moderado
3	[112-150]	Alto

*Nota: Análisis estadístico Cronbach (2017)*

#### Validez y confiabilidad

Sánchez y Reyes (2009) afirman que: “La validez es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad, conducta, rendimiento o aspecto que asegura medir” (p.153).

Los instrumentos que miden el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral fueron sometidos a juicio de expertos y tuvieron valoraciones favorables respecto a la suficiencia y aplicabilidad. (Ver anexos)

Tabla 5

*Validez del instrumento que mide el nivel de estrés*

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Dra. Karen Alfaro Mendives (metodóloga)	√	√
Mg. Ángel Fernando Salinas Silva (temático)	√	√
Mg. Luis Felipe Caballero Grandes (temático)	√	√

*Nota: Certificado de Validez (2017)*

Tabla 6

*Validez del instrumento que mide el desempeño laboral*

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Dra. Karen Alfaro Mendives (metodóloga)	√	√
Mg. Ángel Fernando Salinas Silva (temático)	√	√
Mg. Luis Felipe Caballero Grandes (temático)	√	√

*Nota: Certificado de Validez (2017)*

En lo que respecta a la confiabilidad, Sánchez y Reyes (2009) afirmaron que “la confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test” (p.155).

El estadístico que se utilizó para estimar la confiabilidad de los instrumentos destinados a medir las variables estrés y desempeño laboral ha sido el Alfa de Cronbach, el cual según Gento (2012) es un índice de consistencia interna y su estimación se realiza a partir del cálculo de la correlación promedia entre los ítems de un instrumento y, a medida que este índice se acerca al valor de 1, pone de manifiesto que la fiabilidad o confiabilidad del instrumento se aproxima a su valor máximo.

#### Estudio piloto

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto en el Centro Juvenil de Mujeres “Santa Margarita”, donde se aplicaron los cuestionarios que permitieron medir niveles de estrés y de desempeño laboral, a una muestra conformada por quince trabajadores de características similares a la población de la presente investigación, una vez obtenidas las respuestas, los ítems fueron analizados con el estadístico Alfa de Cronbach, permitiendo determinarse la confiabilidad de los instrumentos como se indica en la tabla 7:



Tabla 7

*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Nivel de estrés	,948	30
Nivel de desempeño laboral	,786	30

*Nota : SPSS 23 (2017)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis 2006, p.8)

Por debajo de 0.60 es confiabilidad nula

De .60 a .65 es confiabilidad baja

Entre .65 y .70 es confiable

De .70 a .80 es muy confiable.

De .80 a .90 es de excelente confiabilidad

De .90 a 1.00 Muy buena confiabilidad

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario sobre estrés es de ,948; lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es muy bueno, en cuanto al cuestionario de desempeño laboral es de ,786; lo que indica que el nivel de confiabilidad del instrumento señalado es muy confiable.

## **2.6. Procedimientos de recolección de datos**

A fin de realizar el procedimiento de recolección de datos para llevar a cabo la presente investigación, se procedió en primer lugar a presentar una solicitud a fin de obtener permiso para la aplicación de los cuestionarios de Likert a los trabajadores del Centro juvenil de Santa Margarita (plan piloto) y del Centro juvenil de Lima, el mismo que elevó el documento al Gerente de Centros Juveniles, con el fin de obtener autorización para la aplicación de las encuestas a los trabajadores de ambos centros juveniles.

Luego de la aprobación de la solicitud presentada, por parte del director del Centro juvenil con la aprobación verbal de la Gerencia de Centros Juveniles, se convocó a los trabajadores, durante tres días consecutivos al auditorio del Centro

juvenil donde se procedió de manera grupal, a la aplicación de los cuestionarios de cada variable de estudio a la misma cantidad de trabajadores del Centro Juvenil en número de ciento veinte, previamente se les indico el objetivo de la investigación y de que estos eran anónimos, con el fin de evitar suspicacias y negaciones a contestarlos, motivándolos a contestar las preguntas con la mayor sinceridad; tomando un lapso de 15 minutos aproximadamente por cada trabajador contestar ambos cuestionarios.

## 2.7. Métodos de análisis e interpretación de datos

Una vez completados los cuestionarios, se procedió a enumerar cada cuestionario y los resultados obtenidos de cada una de las variables se procesaron con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V.22 para Windows), porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición y a fin de contrastar las hipótesis, comparar y analizar la relación del nivel de estrés con la variable desempeño laboral. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (para ambas variables), de tal manera que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

p: coeficiente de correlación.

d: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y

n: número de parejas de datos

Tabla 8

*Valores de la correlación Rho de Spearman*

---

<u>Puntuación</u>	<u>Denominación del grado</u>
-0.91 a -1.00	correlación significativa perfecta(a mayor x menor y)
-0.76 a -0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	correlación negativa considerada
-0.26 a -0.50	correlación negativa media
-0.11 a -0.25	correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	correlación negativa muy débil
0.00	no existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	correlación positiva media
+0.51 a +0.75	correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	correlación positiva perfecta (a mayor x mayor y)

---

*Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014 p.305). Metodología de la Investigación Científica.*

### **2.8. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se envió un compendio del proyecto de investigación al Gerente de Centros Juveniles, contándose con la aprobación del director del Centro Juvenil, quien al considerar que es un trabajo original no habiéndose encontrado bibliografía de trabajos anteriores con los trabajadores del centro juvenil como el presente, brindó las facilidades a fin de constituirse el diagnóstico de la presente investigación de importancia para las capacitaciones futuras al venir creándose una escuela de formación y capacitación especializada en el sistema penal juvenil, dentro del marco transferencia de los centros juveniles al Ministerio de Justicia.

## **II. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

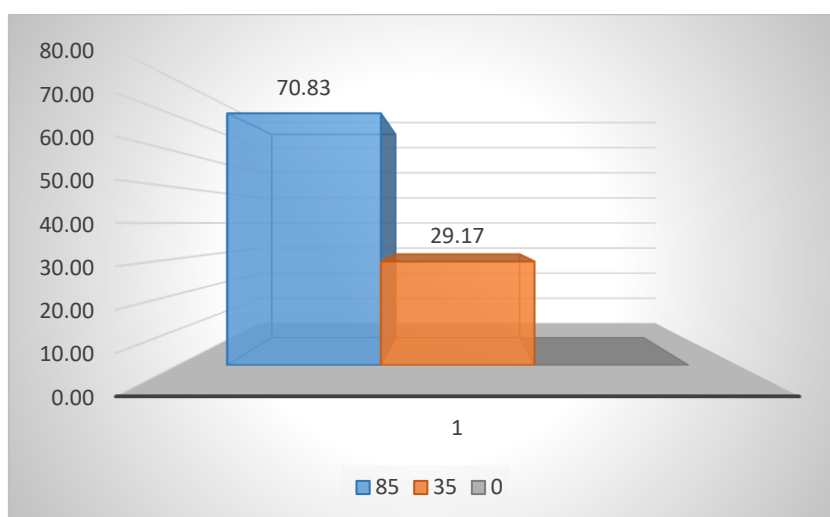
#### 3.1.1. Estrés

Tabla 9

*Distribución de niveles de estrés*

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	(30 - 70)	85	70.83
Medio	(71 - 111)	35	29.17
Alto	(112 - 150)	0	00.00
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100</b>

*Nota: Base de datos (2017)*



*Figura 1. Niveles de estrés*

En cuanto a la variable estrés, se puede apreciar en la tabla 9 y en la figura 1, que del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, el 70.83 % de la población presenta un bajo nivel de estrés, lo que determina que no presentan síntomas físicos, psicológicos e intelectuales que encontramos como síntomas de ansiedad determinados por el estrés; aplicando en el mismo nivel bajo sus capacidades de afrontamiento ante situaciones de estrés, sin embargo hay un 29.17 % que refiere sentirse estresado, presentando los síntomas físicos, psicológicos e intelectuales propios al síndrome de ansiedad, así como ubican en el nivel medio a las condiciones laborales, en cuanto a su espacio de trabajo, mobiliario que emplean en su quehacer diario y la

organización de sus actividades laborales, como indicadores que incrementan sus niveles de estrés.

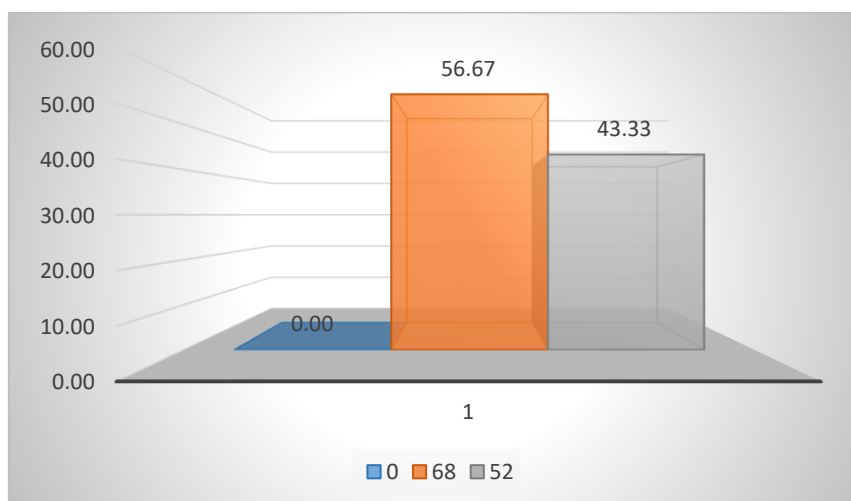
### 3.1.2. Desempeño laboral

Tabla 10

*Distribución de niveles de desempeño laboral*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	(30 - 70)	0	00.00
Medio	(71 - 111)	68	56.67
Alto	(112 - 150)	52	43.33
	Total	120	100

*Nota: Base de datos (2017)*



*Figura 2.* Niveles de desempeño laboral

En lo que respecta a la variable desempeño laboral, se puede apreciar en la tabla 10 y en la figura 2; que el 56.67 % del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, se ubican en el nivel medio de desempeño laboral, y el 43.33 % del total de los 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, se ubican en el nivel alto de su desempeño laboral, lo que nos indica que el total de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, vienen desempeñándose

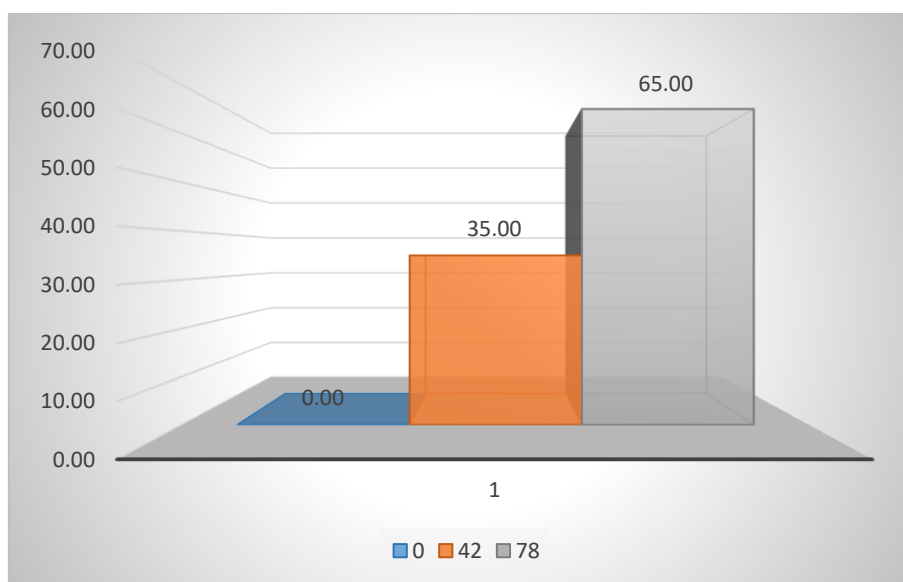
satisfactoriamente evidenciándose en ser eficientes, eficaces, así como se sienten identificados con su institución.

Tabla 11

*Distribución de niveles de eficiencia*

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	(12 - 27)	0	0
Medio	(28 - 43)	42	35
Alto	(44 - 60)	78	65
Total		120	100

*Nota: Base de datos (2017)*



*Figura 3. Niveles de eficiencia*

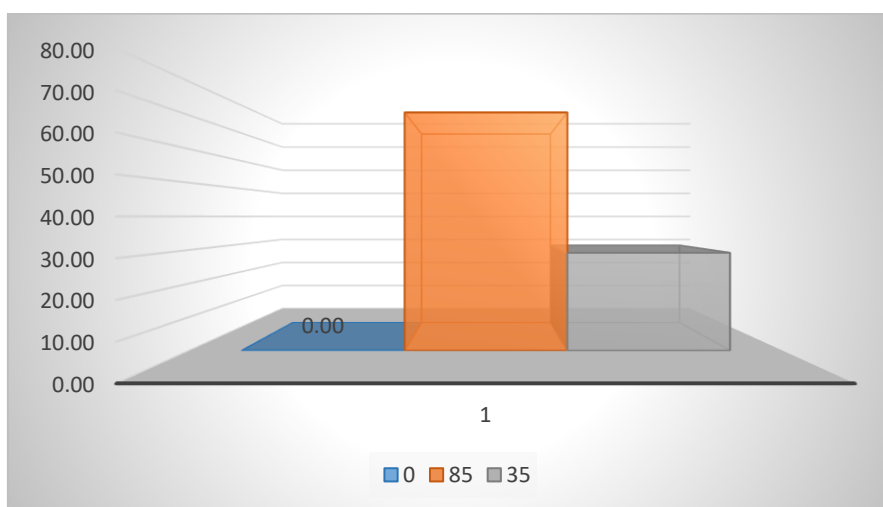
Esta figura nos demuestra en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima; en la dimensión de eficiencia, el 65 % se ubican en el nivel Alto, debido al nivel de sus conocimientos, haciendo uso de su nivel de creatividad y reconociendo sus logros laborales, al igual el 35 % del total de 120 trabajadores se sienten eficientes en su quehacer laboral, no existiendo trabajadores que se ubiquen en el nivel bajo de eficiencia en su desempeño laboral.

Tabla 12

*Distribución de niveles de eficacia*

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	(09 - 21)	0	00.00
Medio	(22 - 34)	85	70.83
Alto	(35 - 45)	35	29.17
Total		120	100

*Nota: Base de datos (2017)*



*Figura 4. Niveles de eficacia*

Esta figura, permite apreciar en cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, en la dimensión de eficacia, que el 70.83 % del total de 120 trabajadores, vienen asumiendo con responsabilidad sus tareas encomendadas, permitiéndoles la toma de decisiones que les permite reflejar niveles de productividad en el nivel medio, en relación al 29.17 % que perciben tener un nivel de eficacia alto en sus desempeños laborales, no habiendo niveles bajos de eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.



Tabla 13

*Distribución de niveles de identificación institucional*

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	(09 - 21)	7	5.83
Medio	(22 - 34)	113	94.17
Alto	(35 - 45)	0	00.00
Total		120	100

*Nota: Base de datos (2017)*

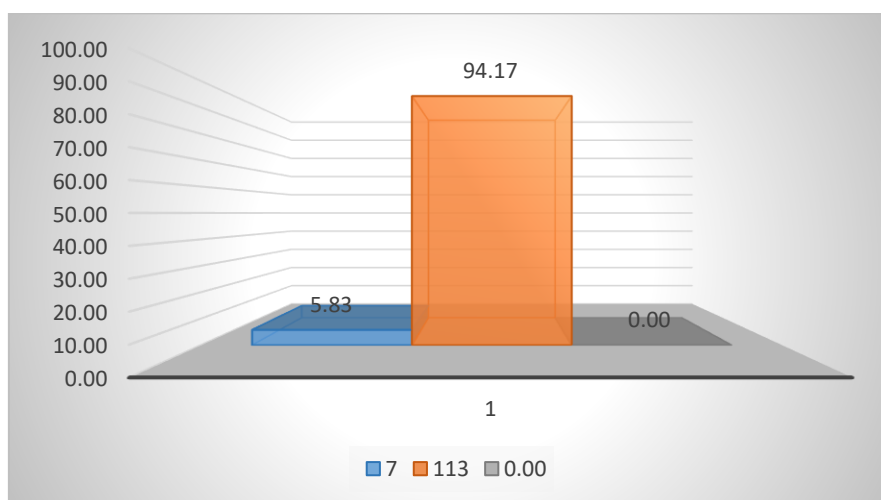


Figura 5. Niveles de Identificación Institucional

Esta figura, nos demuestra en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, en la dimensión de identificación institucional, que el 94.17 % del total de 120 trabajadores, refieren ser leales y estar comprometidos con su trabajo aportando para el mejor logro de los objetivos institucionales.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### Prueba de la hipótesis general

Ho: No existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño

laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

H1: Existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral

de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Considerando que se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, para la verificación de hipótesis se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 14

*Correlación entre la variable estrés y la variable desempeño laboral*

	Correlaciones	Estrés	Desempeño Laboral
Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-0.265
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	120	120
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0.265	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	120	120

**\*\*** *La correlación es significativa en el nivel 0.005*

En la tabla 14, se puede apreciar que el estrés tiene una relación inversa con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.265$ ) que indica una correlación negativa baja entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor menor que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

H1: Existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Tabla 15

*Correlación entre la variable estrés y la variable eficiencia en el desempeño laboral*

Correlaciones		Estrés	Eficiencia en el desempeño laboral
Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-0.264
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	120	120
Eficiencia en el desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.264	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	120	120

**\*\*** *La correlación es significativa en el nivel 0.005*

En la tabla 15, se puede apreciar que el estrés tiene una relación indirecta con la eficiencia en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.264$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor menor que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

H1: Existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Tabla 16

Correlación entre la variable estrés y la variable eficacia en el desempeño laboral

Correlaciones		Estrés	Eficacia en el desempeño laboral
Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-.176
	Sig. (bilateral)		0.054
	N	120	120
Eficacia en el desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.176	1.000
	Sig. (bilateral)	0.054	
	N	120	120

**\*\*** *La correlación es significativa en el nivel 0.054*

En la tabla 16, se puede apreciar que el estrés tiene una relación inversa con la eficacia en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -.176$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor menor que el valor de significancia ( $p=0.054$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

H1: Existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Tabla 17

*Correlación entre la variable estrés y la variable identificación institucional en el desempeño laboral*

Correlaciones		Estrés	Identificación institucional en el desempeño laboral
Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-.294
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	120	120
Identificación institucional en el desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.294	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	120	120

**\*\*** *La correlación es significativa en el nivel de 0.001*

En la tabla 17, se puede apreciar que el estrés tiene una relación indirecta con la identificación institucional en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -.294$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo, se obtuvo un p valor menor que el valor de significancia ( $p=0.001$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **III. Discusión**

A continuación discutiré los resultados encontrados en la presente investigación, en razón de los antecedentes y del marco teórico que permitió sustentar los objetivos del presente trabajo; planteando hipótesis que han sido posible de su verificación, permitiéndome aportar a la gestión pública en la administración de los recursos humanos.

Así, en relación a los resultados obtenidos en la presente investigación, en cuanto a la variable estrés, se deduce que del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, el 70.83 % de la población presenta un bajo nivel de estrés, lo que determina que no presentan síntomas físicos, psicológicos e intelectuales que encontramos como síntomas de ansiedad determinados por el estrés; aplicando en el mismo nivel bajo sus capacidades de afrontamiento ante situaciones de estrés, al parecer al no considerar necesario aplicarlas, sin embargo hay un 29.17 % que refiere sentirse estresado, presentando los síntomas físicos, psicológicos e intelectuales propios al síndrome de ansiedad, como los encontrados en la población señalada por la investigación realizado por Aron y Llanos(2006) *Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*; con el fin de abordar el problema del desgaste profesional y su afectación a los profesionales que intervienen en la temática de violencia, llegando a concluir que estos trabajadores presentaban síntomas descritos como estrés y que afectaban su desempeño laboral, población que se asemeja a la de la investigación en discusión por la característica de ser trabajadores que cuidan a personas violentas.

En el trabajo de Poblete (2015) en su investigación: *La acción educativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile*, encontramos cierta semejanza en la muestra de la presente investigación, primero el haber sido aplicada con educadores sociales de un centro juvenil de medio cerrado, en comparación a la investigación de Poblete que fuera efectuada con educadores sociales de los cinco centros existentes en Chile, segundo, que en sus resultados de su desempeño laboral en los educadores de Chile uno de sus motivadores constituyen para ellos el vínculo afectivo que les permite lograr cierto control y el manejo de situaciones conflictivas, así como otorgan importancia contar con conocimientos adecuados de intervención y el

desarrollo de competencias personales, que les da la seguridad en su espacio laboral, ayudándolos a mantener una producción adecuada, optimizando sus objetivos planteados, no causándoles necesariamente estrés; ya lo sostuvo la OMS (2008,p.3) definiendo al estrés laboral como *reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destreza o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación*, por lo que, en lo que corresponde a la presente investigación, materia de discusión, se puede señalar que los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima se asemejan en estos resultados ya que en ellos hay un bajo nivel de estrés al encontrarse capacitados en conocimientos de sus funciones, habiendo con la practica aprendido a desarrollar habilidades y destrezas que aplican en sus labores; en correlación a su desempeño laboral, en sus niveles de eficiencia, el 65% se ubican en el nivel alto, debido a sus conocimientos, haciendo uso de sus niveles de creatividad y reconociendo sus logros laborales, asumiendo con responsabilidad sus tareas encomendadas, permitiéndoles las tomas de decisiones reflejando sus niveles de productividad, logros que todo ser humano suele hacer cuando se siente emocionalmente identificado con las personas o la institución para la que labora.

De igual manera, en cuanto a lo que refiere Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) referente a que el estrés se relaciona con la satisfacción laboral, si un trabajador se encuentra satisfecho laboralmente disminuiría la aparición de síntomas que se asemejen al estrés, estudio realizado en una muestra de 586 trabajadores al sur de España; concluyendo que el compromiso laboral media con el rol del trabajador y es un factor predecible de la satisfacción laboral. En la presente investigación, se realizó el estudio con una muestra de 120 trabajadores del centro juvenil de Lima determinándose que el 70.83% de la población presenta un bajo nivel de estrés, aplicando en el mismo nivel bajo sus capacidades de afrontamiento ante situaciones de estrés, si bien en el trabajo realizado por Orgambidez, Perez y Borrego (2015) se relaciona directamente el rol del trabajador con la satisfacción laboral; en la presente investigación; si tomamos en cuenta que la satisfacción laboral influye significativamente con la identificación institucional, partiendo de que si estoy satisfecho con mi trabajo me identifico con quien me lo genera; en la presente investigación en la variable



desempeño laboral, tomando la dimensión identificación institucional el 94.17 % del total de los trabajadores refieren ser leales y estar comprometidos con su trabajo aportando para el mejor logro de los objetivos institucionales.

Si nos referimos a los trabajos en semejanza a la presente investigación en el ámbito local, uno de los más cercanos es el realizado en el INPE, por Valquí: *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario en el año 2013*; empleando una muestra aleatoria de 119 trabajadores de un total de 170 trabajadores administrativos de la sede central del INPE de la provincia de Lima, en comparación a la presente investigación donde se ha hecho una muestra probabilística de 120 trabajadores de un total de 250 trabajadores; Valquí encontró como resultados que si existía una correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del INPE,2013, considerando importante estimular el clima organizacional de los servidores del INPE al comprobarse que está relacionado al desempeño laboral.

En la presente investigación se encontraron como resultados que si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017; sin embargo se da una baja correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, considerando importante señalar que no es un solo factor el que influye en el desempeño laboral, por lo que se considera importante tomar en cuenta para futuras investigaciones que pueden existir otras herramientas con las que el personal maneja su estrés, importantes de investigar con poblaciones similares a las expresadas.

Otro de los trabajos correlacionales de discusión se encuentra el de Grimaldo y Reyes con su investigación: *Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima*; investigación de diseño correlacional con una muestra de 198 participantes, de los cuales obtuvieron como resultados que para este grupo el sueño es importante para su calidad de vida profesional, lo cual podría estar influyendo en su desempeño profesional, concluyéndose que las guardias realizadas por el servicio nocturno influyen en la generación del estrés con efectos negativos sobre la salud.

Así afirma Mateo (2013) *se consideran estresores aquellas demandas de trabajo que por su intensidad, prolongación en el tiempo o frecuencia de aparición pueden ser factores desencadenantes del estrés*, el resultado de la presente investigación por el contrario considera que no sería un factor estresante el sueño o las horas que deja de descansar el trabajador, ya que en comparación a la muestra de la presente investigación en cuanto a verse trabajado con 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, quienes realizan jornadas laborales de turnos de 24 x 48 horas donde las 24 horas supone estar en estados de vigilia constantes en su atención con los adolescentes en conflicto con la ley penal, pudiendo alterarse sus horas de sueño no se constituyen precisamente en factores de riesgo y que puedan repercutir en la productividad del mismo, como se ha visto, los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017 presentan bajos niveles de estrés.

Por su parte Serrano (2004,p.105) en cuanto al síndrome burnout, explicado en los profesionales sanitarios, trabajadores sociales y policías que pueden sentirse extenuados debido al interminable estrés en sus trabajos y que les puede ocasionar una drástica caída en su rendimiento profesional a causa del agotamiento físico o la depresión provocada por el agotamiento emocional, teoría que muy bien comparte la tesis de Montero (2013): *Estilos de vida y síndrome burnout en profesionales de enfermería del hospital Guillermo Almenara Irigoyen*, con el objetivo de determinar la relación entre los estilos de vida y síndrome de burnout en una investigación cuantitativa de tipo correlacional en una muestra de 135 enfermeras donde concluyo que existe una relación entre las variables estilos de vida y síndrome de burnout.

Discrepamos en cuanto a que en la investigación realizada con los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, de sus resultados se desprende que suelen asumir con responsabilidad sus tareas encomendadas, permitiéndoles la toma de decisiones que les permite reflejar niveles de productividad en el nivel medio, en relación al 29.17 % que perciben tener un nivel de eficacia alto en sus desempeños laborales, no habiendo niveles bajos de eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, por lo que se puede deducir que los

estilos de vida de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima no llegan a predisponer en ellos la aparición del síndrome de burnout y mucho menos que interfieran sus estilos de vida en su desempeño laboral.

Concordando por ello, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, con el modelo interactivo (Selye,1978) en cuanto a que los factores estresantes, pueden ser evaluados como un desafío, llegando a tener efectos positivos, activando y motivando a la persona para superar los problemas; los resultados nos permiten afirmar que los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima se han adaptado a responder ante determinados estresores que quizás en otras circunstancias generaría un nivel de estrés que afectaría su desempeño laboral, sin embargo en ellos las condiciones laborales que actualmente se presentan pasan por una evaluación primaria Labrador (2003), citado por Serrano (2004,p.105) *cuando se interpretan como desafío los factores estresantes pueden tener efectos positivos y motivan al individuo para afrontar problemas* y no quedaría allí porque también se puede afirmar con la investigación que los trabajadores del centro juvenil del diagnóstico y rehabilitación de Lima realizan una evaluación secundaria de los factores estresores, *cuando la persona realiza una valoración de los recursos de los que dispone para afrontar una situación, para superar o prevenir un posible daño o aumentar los posibles beneficios* Así se puede deducir, que al ser capaces de afrontar con éxitos situaciones tienen menos emociones negativas de ansiedad o de sentimientos depresivos que en el caso de que piensen que no pueden hacer nada por controlar las situaciones que se les presentan.

Así mismo, se concuerda con la teoría de Serrano (2004, p.111) *el apoyo social puede definirse como los recursos aportados al individuo por otras personas...el apoyo social incluye aspectos como la expresión de afectos, respeto, admiración, amor, acuerdo, aprobación, etc.;* en el centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, el apoyo social es un factor determinante evidenciado en el trabajo en equipo; es en equipo que se toman decisiones a favor de los adolescentes, debido a la permanencia diaria de los trabajadores se han podido establecer lazos de amistad basados en valores de respeto, solidaridad, ayuda mutua y que influyen en el trabajo coordinado haciendo más

rápido y viable llegar a acuerdos que beneficien la optimización del trabajo con los adolescentes, disminuyendo la aparición de los factores estresantes al saberse que se contara con el apoyo del compañero de trabajo buscando obtener logros que serán compartidos porque el esfuerzo también será participativo, así como aprendiendo de los errores para juntos afrontar dificultades que siempre suelen darse en una institución tan compleja como la del objeto de estudio.

Ya lo había afirmado Rodríguez (2004, p. 48) *los factores de desempeño eficaz son aquellos elementos causales que han de coincidir en un determinado grado en el ocupante de un puesto de trabajo para que este lo desempeñe o pueda llegar a desempeñarse de manera satisfactoria*. Coincidiendo esta afirmación y estando de acuerdo de que, los conocimientos para desarrollar una tarea se relacionan con ciertas cualidades personales para identificarse con la Institución; siendo una afirmación evidenciada con los resultados de la presente investigación, se puede afirmar que si bien existe una baja correlación, a través de los resultados descriptivos se muestra que el desempeño de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, el 56.67 % de la población se ubican en el nivel medio de desempeño laboral, el 43.33 % se ubican en el nivel alto, permitiendo afirmar que el total de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima vienen desempeñándose satisfactoriamente, evidenciándose en ser eficientes, eficaces, así como se sienten identificados con la institución para la cual laboran.

## **IV. Conclusiones**

- Primera: Se pudo determinar que el estrés tiene una relación indirecta con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.265$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.
- Segunda: Se pudo determinar que el estrés tiene una relación indirecta con la eficiencia en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.264$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.
- Tercera: Se pudo determinar que el estrés tiene una relación indirecta con la eficacia en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -.176$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.054$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.
- Cuarta: Se pudo determinar que el estrés tiene una relación indirecta con la identificación institucional en el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -.294$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.001$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; si existe una relación

indirecta entre el nivel de estrés y la identificación institucional de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

## **V. Recomendaciones**



Primera: Considerando que mediante la presente investigación, se pudo determinar que existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, se sugiere que a través del área de Bienestar de Personal del Centro Juvenil, se planifique y se desarrollen sesiones para que el personal aprenda a reconocer sus emociones y con ellas las situaciones laborales que los puedan exponer a elevar sus niveles de estrés.

Segunda: Si bien la presente investigación determinó que el 70.83% del total de trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, tienen un bajo nivel de estrés, así como al 29.17% de la población que refirió sentirse estresado, ubicando en el nivel medio como origen de su estrés, las condiciones laborales; nos permitimos sugerir que la administración del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima tome importancia en la mejora de los espacios de trabajo, mobiliario de uso diario del personal y la organización de sus actividades laborales, ya que la investigación efectuada ha permitido evidenciarlos como indicadores que vienen incrementando los niveles de estrés en los trabajadores del centro juvenil.

Tercera: Si bien la presente investigación permitió determinar que el 56.67 % de la población de trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, se ubican en el nivel medio de desempeño laboral, se recomienda a las autoridades diseñar y ejecutar un programa de estímulos, incentivos y/o reconocimientos para aquellos trabajadores que se esfuerzan por ser eficientes y eficaces, así como para aquellos que con su desempeño laboral demuestran sentirse identificados con su institución laboral; al mismo tiempo que servirá para que otros trabajadores quieran elevar su nivel de desempeño laboral.

Cuarta: Se pudo determinar con la presente investigación que existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Sugiriéndose por ello tomar en cuenta la presente investigación como punto de partida de investigaciones futuras que permitan medir otros indicadores de las variables que se mencionan en la presente investigación y correlacionar sus resultados.

Quinta: Si bien la investigación ha permitido demostrar que si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima. Se recomienda establecer convenios con Instituciones educativas y culturales a fin de que el personal pueda recibir capacitaciones especializadas (diplomados, segunda especialidad, maestrías, doctorados) que no solo incremente su nivel de conocimientos, si no también que se tome en cuenta el estimular sus niveles de creatividad, (talleres formativos, actividades culturales, artísticas) permitiéndoles así continuar desempeñándose con eficiencia en la labor que realizan a diario en el centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

Sexta: La investigación ha permitido demostrar que si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima. Por ello se sugiere que la Gerencia de Centros Juveniles, considere dentro de su plan anual un presupuesto establecido para realizar investigaciones, buscando además alianzas estratégicas con universidades que apoyen la investigación, para que los trabajadores tengan la oportunidad de seguir especializándose y sistematizando sus experiencias en cuanto a su manera de intervenir, así mismo se pueda levantar un perfil profesional, con el fin de que sean estos profesionales los que asciendan en cargos directivos.

Séptima: Con el presente trabajo de investigación se ha podido demostrar que si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y la identificación institucional de los trabajadores del Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017. Por ello se recomienda que la Gerencia

de Centros Juveniles tome en cuenta en su plan anual proveer de recursos económicos y a través del área de Bienestar de Personal del centro juvenil; realizar paseos con los trabajadores a fin de fortalecerlos en su integración como equipos de trabajo, incentivar a los trabajadores en su desempeño por áreas o funciones (becas de estudios, viajes cortos, pasantías en provincias), otorgar premios por investigaciones efectuadas, realizar actividades de camaradería dentro o fuera del centro juvenil promoviendo una mejor relación y comunicación entre las autoridades y el personal.

## **VI. Referencias**

- Arón, A., & Llanos, M. (2006). *Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*. *Sistemas Familiares*, 20 (1-2), 5-15.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. México: Interamericana Editores
- Barrios, F. (2014) *Relajación Progresiva de Jacobson*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Camilo, Vásquez y Fernández. (2005). *Programa de atención integral al profesional sanitario enfermo*. Madrid. España. Ediciones Díaz de Santo
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (1ª. Ed) Colombia: Mac Graw Hill
- Documento Técnico Normativo. Poder Judicial. *Sistema de Reinserción Social del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal*. (1999)
- Esteras, J., Chorot, P., y Sandin, B. (2014). *Predicción de los niveles de burnout en los docentes: Factores protectores y de vulnerabilidad*. *Revista de Psicología y Psicopatología Clínica*, 19, 79-92.
- Fernández, B., Montes, J., Vásquez, C. (2005). *Antecedentes del comportamiento del trabajador ante el riesgo laboral. Un modelo de cultura positiva hacia la seguridad*. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Thomson
- Fernández, M. (2008). *Burnout autoeficacia y estrés en maestros peruanos: 3 estudios facticos*. Universidad San Martín de Porres: Lima-Perú.
- Folkman, L. y. (2013). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M.A., & Quiroz, J. (2014). *El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario*. *Revista Líder*, 25 (ISSN: 0717-0165), 126-150.
- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2014). *Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 50-57.
- Hernández, S. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.2010, (págs. 100-145). *Metodología de la investigación* (5ª ed. ) México D.F., México: Mc Graw- Hill.
- Labrador, FJ, C. (2003). *Estrés*. Madrid: Thomson

- Lazarus y Folkman (2013). *Estrategias de afrontamiento*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Mateo, P. (2013) *Control del estrés laboral*. Madrid: FC. Editorial.
- Montero, M. (2013) *Estilos de vida y síndrome burnout en trabajadores de enfermería en el hospital Guillermo Almenara*. Lima: Editorial san Marcos.
- Morales, C. (2009). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño laboral*. Madrid: Pearson Educación S.A
- Organización Internacional del Trabajo (1986) *stress* Lima: Editorial san Marcos..
- Organización Mundial de la Salud (2008) *stress*. Lima: Editorial san Marcos.
- Orgambidez, A., Perez, P., y Borrego, Y. (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones Elsevier.
- Palomino, C. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima Perú.
- Poblete Gonzales, D. C. (2015). *La acción socioeducativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile*. Tesis para optar el grado de doctora. Chile: Universidad de Barcelona.
- Rodríguez, J. (2004). *Administración Moderna de Personal* (7ª ed.). México: Limusa:
- Sairitupac, S. (2015). *Autoeficacia y desempeño del docente de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Este, 2014*. Tesis de Maestría.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Sandin, (2014) *Predicción del burnout en docentes* Revista de psicología y psicopatología clínica. Vol. Nº 19 Madrid. España
- Selye, H. (1936) *Teoría del estrés*. Recuperado de: <https://psikipedia.com/libro-psicopatologia/2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estrés>.
- Selye. (1978). *The stress of live*. New York: Who Will Judge
- Serrano, D. (2015). *Estrés y burnout en estudiantes de enfermería*. Universidad de Valladolid. España, Madrid: Thomson
- Stavroula, L. *Work Organisation and stress* OMS (2008). New York: Who Will Judge
- Valqui (2014) *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del*

*Instituto Nacional Penitenciario en el año 2013.* Lima. Perú. Lima: Editorial san Marcos

## **Anexos**



## **Anexo 1. Artículo científico**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

Título El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017.

Autor Br. Mari del Rosario Tello Salazar

E mail: [Mari-tello@hotmail.com](mailto:Mari-tello@hotmail.com). Poder Judicial

### Resumen

Habiéndose realizado la investigación: El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017, con el objetivo de determinar la relación existente entre el nivel de estrés de los trabajadores y su relación con su desempeño laboral; mediante una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, en una población de 120 trabajadores del Centro Juvenil de Lima, empleándose el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis, se llegó a concluir que el nivel de estrés tiene una relación indirecta con el nivel de desempeño laboral, en los trabajadores del centro juvenil.

Palabras claves: estrés y desempeño laboral

### Abstract

The research was carried out: Stress and its relationship with work performance in the workers of the juvenile diagnostic and rehabilitation center of Lima, 2017, in order to determine the relationship between the level of stress of workers and their relationship with their job performance; through a basic type research, with a quantitative approach, of non-experimental, correlational level design, in a population of 120 workers of the Lima Youth center, using the Spearman correlational level design, in a population of 120 workers of the Lima Youth Center, using the Spearman correlation coefficient for the hypothesis test, it was concluded. That the stress level has an indirect relationship with the level of work performance.

Keywords: stress and work performance.

## Introducción

El 25 de octubre de 1996 se crea la Gerencia de Operaciones de Centros Juveniles como órgano de línea de la Gerencia General de la Secretaria Ejecutiva del Poder Judicial, otorgándole a la Gerencia de Centros Juveniles; el tratamiento de adolescentes en conflicto con la ley penal, los mismos que se encuentran internados en los Centros Juveniles a nivel nacional; siendo el más representativo de ellos el centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, atendidos por diversos trabajadores de especialidades del ámbito social, denominados operadores del sistema, con la misión de lograr la rehabilitación de estos adolescentes, cuyo perfil se caracteriza por ser de comportamientos violentos, con pobre entrenamiento en habilidades sociales, impulsivos, desafiantes ante la autoridad, que predispone, al trabajador, estar en estado de alerta constante, alterando sus niveles de estrés, con la consecuencia de verse afectados en su desempeño laboral. Estando próximos a una transferencia el presente trabajo es importante en la medida que permito conocer las condiciones de salud emocional, niveles de estrés y su relación con su desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, permitiéndonos sugerir estrategias de intervención con los mismos, potenciando los recursos humanos con los que se cuenta en la Institución.

## Antecedentes del Problema

Según Aron y Llanos (2006) en su tesis “Cuidar a los que cuidan, desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia”, con el fin de detectar la relación del estrés con el desempeño laboral en personas que trabajan con personas en alto riesgo, encontró que les producía una serie de malestares físicos y psicológicos descritos en el concepto de estrés afectando su desempeño laboral.

Por su parte Poblete (2015) con su tesis “la acción socioeducativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile” permitió comprender la acción socioeducativa desde la visión de los educadores sociales, quienes otorgaban importancia para su mejor desempeño laboral; contar con adecuados conocimientos de intervención y el desarrollo de sus competencias personales.

También Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) en su trabajo “Estrés de rol y satisfacción laboral; examinando el papel mediador del engagement en el trabajo”, en una muestra de 586 trabajadores, concluyo que el conflicto del rol junto con el engagement fueron predictivos significativos de la satisfacción laboral.

Valqui (2014) investigando “Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Penitenciario en el año 2013” en la ciudad de Lima, considero importante estimular el clima organizacional de los servidores del INPE al comprobarse que esta relacionado al desempeño laboral.

También, Grimaldo y Reyes (2014) con su tesis: “Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima” donde se refería que la calidad del sueño es importante para su calidad de vida profesional, en referencia a las guardias nocturnas y modalidad de turnos evidenciándose definitivamente efectos negativos en la salud.

Por su parte, Montero (2013) afirmó en su tesis: “Estilos de vida y síndrome burnout en profesionales de enfermería del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, que existe una relación entre las variables de estilos de vida y síndrome de burnout.

#### Revisión de la Literatura

Según el modelo interactivo, el estrés puede definirse como los procesos denominados factores estresantes que se evalúan como amenazantes o que constituyen un desafío. Cuando se interpretan como desafíos, los factores estresantes pueden tener efectos positivos activando y motivando a la persona para superar los problemas. Así la reacción del estrés no es en sí misma nociva, si no, que por el contrario pone a disposición de la persona una importante cantidad de recursos excepcionales para hacer frente a las situaciones de la vida.

La OMS (2008, p.3) definió al estrés laboral, como “reacciones que ocurren cuando a los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destreza o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación”, de ahí que trabajar con adolescentes exige estar desarrollando siempre competencias para hacerle frente a los estresores propios de la interrelación con los mismos.

Serrano (2004, p.105) afirmó que los problemas persistentes en el trabajo pueden conducir a un estado de fatiga mental, física y emocional, denominado síndrome de agotamiento o desgaste profesional (burnout). Situaciones que muchas veces no son percibidas como consecuencias del agotamiento laboral, atribuyéndose a otros tipos de problemas o que en muchas ocasiones son aceptadas de manera inconsciente.

La afirmación de Mateo (2010) “se define estresores aquellas demandas de trabajo que por su intensidad, prolongación en el tiempo o frecuencia de aparición pueden ser factores desencadenantes del estrés”; permite entender que en los ambientes laborales pueden aparecer ciertas condiciones laborales que al no poder ser controladas por los trabajadores, llegan a constituirse en factores de riesgo, por la aparición de síntomas asociados al estrés.

Se coincide con los autores podemos afirmar que cierta dosis de estrés es positivo en la medida que impulsa y motiva nuestro actuar, haciendo frente a las situaciones desafiantes que puedan darse como factores estresantes; sin embargo es importante conocer y evaluar los niveles de estrés, esto nos permitirá darnos cuenta como las personas manejan sus técnicas de afrontamiento ante situaciones donde se encuentran inmersos factores estresores sobretodo en el ámbito laboral y que pueden influenciar de alguna manera en su desempeño laboral.

Serrano (2004) afirmó que: “la personalidad puede jugar un papel importante en el impacto del estrés sobre la salud de las personas, parte de las observaciones de que ante las experiencias del estrés, los individuos reaccionan de formas diversas”. Por ello, de acuerdo al tipo de personalidad se dará la manera de afrontamiento al estrés, las características únicas de personalidad definen como a las situaciones a los que los seres humanos nos enfrentamos van a predisponer el tipo de reacción que se tengan a las mismas.

En cuanto al desempeño laboral, se aprueba la de Morales (2009) quien afirma “el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su

idoneidad”, así el trabajador desarrollará sus competencias personales que le permita realizar su trabajo de manera idónea, con eficiencia y efectividad, aplicando sus conocimientos, validando su experiencia en el puesto de trabajo que se le haya asignado.

Por su parte, Rodríguez (2004) señaló que “los factores de desempeño eficaz son aquellos elementos causales que han de coincidir en un determinado grado en el ocupante de un puesto de trabajo para que este lo desempeñe o pueda llegar a desempeñarse de manera satisfactoria” para trabajar de manera eficiente y eficaz debe existir una coincidencia entre los conocimientos para desarrollar una tarea, así como ciertas cualidades personales que permitan adquirir un compromiso con la Institución para la cual se trabaja.

De acuerdo a lo referido por diferentes autores, se puede afirmar que los factores estresantes estarán siempre presentes, generando síntomas que cada persona desarrollara de manera consciente o inconsciente, permitiéndole generar un estrés positivo, como motivador en la búsqueda de la superación; o bien generara síntomas fisiológicos o emocionales que repercutirán en el comportamiento de cada individuo.

Específicamente en el área laboral, se presentaron factores estresores que tendrán que ver con las características de personalidad o el desarrollo de competencias que cada trabajador posee a fin de manejar los niveles de estrés y pueden tener un desempeño laboral que les permita ser eficientes y eficaces en las tareas que desempeñan o por el contrario entraran en un estado de salud de agotamiento, de tedio, de estrés alto, disminuyendo su desempeño laboral afectando las relaciones que establezcan con sus propios compañeros de trabajo así como también en el trato con las personas para quienes trabajan.

## Problema

En el área laboral se dan factores estresores que afectan el desempeño del trabajador; de allí que, la presente investigación planteo conocer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017. Así mismo permitió conocer la relación existente entre los niveles de estrés y las variables eficiencia,

eficacia e identificación institucional en relación al desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017.

### Objetivo

La presente investigación permitió determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de Lima, 2017; así como la relación entre el estrés y la eficiencia; la relación entre el estrés y la eficacia y la relación entre el estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil, de diagnóstico y rehabilitación de Lima, aportando en el diagnóstico de los trabajadores en cuanto a su estado emocional y sugiriendo estrategias para potenciar al recurso humano de la Institución.

### Método

La presente investigación fue de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. De diseño no experimental transaccional.

La población, objeto de estudio estuvo conformada por 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, de ambos sexos y con diferentes regímenes laborales, ejerciendo distintas funciones.

Se aplicaron 2 cuestionarios de tipo Likert, uno para medir el estrés y el otro el desempeño laboral, validados a través de un juicio de expertos, utilizando como estadístico para medir la confiabilidad de ambos instrumentos, al alfa de Cronbach.

### Resultados

Para efectivizar la investigación se pidió permiso a la Gerencia de centros juveniles para convocar a los trabajadores y reunirlos en el Auditorio del centro juvenil a efectos de aplicarles los cuestionarios para medir los niveles de estrés y de desempeño laboral. Una vez completados los cuestionarios, los resultados se procesaron con el programa estadístico Statistical Package for the social sciences (SPSSV22 para Window) porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva para la ubicación dentro de

la escala de medición a fin de contrastar las hipótesis, comparar y analizar la relación del nivel de estrés con la variable desempeño laboral.

Así; en cuanto a la variable estrés, se pudo determinar que del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, el 70.83 % de la población presenta un bajo nivel de estrés, sin embargo hay un 29.17 % que refiere sentirse estresado, presentando los síntomas físicos, psicológicos e intelectuales propios al síndrome de ansiedad, así como ubican en el nivel medio a las condiciones laborales, en cuanto a su espacio de trabajo, mobiliario que emplean en su quehacer diario y la organización de sus actividades laborales, como indicadores que incrementan sus niveles de estrés.

En lo que respecta a la variable desempeño laboral, el 56.67 % del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, se ubican en el nivel medio de desempeño laboral, y el 43.33 % del total de los 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, se ubican en el nivel alto de su desempeño laboral, lo que nos indica que el total de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, vienen desempeñándose satisfactoriamente evidenciándose en ser eficientes, eficaces, así como se sienten identificados con su institución.

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017; en la dimensión de eficiencia, el 65 % se ubican en el nivel Alto, debido al nivel de sus conocimientos, haciendo uso de su nivel de creatividad y reconociendo sus logros laborales, al igual el 35 % del total de 120 trabajadores se sienten eficientes en su quehacer laboral, no existiendo trabajadores que se ubiquen en el nivel bajo de eficiencia en su desempeño laboral.

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, en la dimensión de eficacia, que el 70.83 % del total de 120 trabajadores, vienen asumiendo con responsabilidad sus tareas encomendadas, permitiéndoles la toma de decisiones que les permite reflejar niveles de productividad en el nivel medio, en relación al 29.17 % que perciben tener un nivel de eficacia alto en sus desempeños



laborales, no habiendo niveles bajos de eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima.

En lo que respecta al desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, en la dimensión de identificación institucional, el 94.17 % del total de 120 trabajadores, refieren ser leales y estar comprometidos con su trabajo aportando para el mejor logro de los objetivos institucionales.

### Discusión

En relación a los resultados obtenidos, se deduce que del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, el 70.83 % de la población presenta un bajo nivel de estrés, lo que determina que no presentan síntomas físicos, psicológicos e intelectuales que encontramos como síntomas de ansiedad determinados por el estrés; aplicando en el mismo nivel bajo sus capacidades de afrontamiento ante situaciones de estrés, al parecer al no considerar necesario aplicarlas, sin embargo hay un 29.17 % que refiere sentirse estresado, presentando los síntomas físicos, psicológicos e intelectuales propios al síndrome de ansiedad, como los encontrados en la población señalada por la investigación realizado por Aron & Llanos(2006) *Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*; con el fin de abordar el problema del desgaste profesional y su afectación a los profesionales que intervienen en la temática de violencia, llegando a concluir que estos trabajadores presentaban síntomas descritos como estrés y que afectaban su desempeño laboral, población que se asemeja a la de la investigación en discusión por la característica de ser trabajadores que cuidan a personas violentas.

En el trabajo de Poblete (2015) en su investigación: *La acción educativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile*, encontramos cierta semejanza en la muestra de la presente investigación, en cuanto se ha aplicado a educadores sociales, en sus resultados de su desempeño laboral en los educadores de Chile, hacen énfasis en el vínculo afectivo, permitiéndoles lograr cierto control y el manejo de situaciones

conflictivas, sumado a los conocimientos adecuados de intervención y el desarrollo de competencias personales, que les da la seguridad en su espacio laboral, ayudándolos a mantener una producción adecuada, optimizando sus objetivos planteados, no causándoles necesariamente estrés.

La OMS (2008,p.3) definió al estrés laboral como *reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destreza o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación*, por lo que, en lo que corresponde a la presente investigación, materia de discusión, se puede señalar que los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima se asemejan en estos resultados, al haberse detectado que presentan bajos niveles de estrés al encontrarse capacitados en conocimientos de sus funciones, habiendo con la practica aprendido a desarrollar habilidades y destrezas que aplican en sus labores; en correlación a su desempeño laboral, en sus niveles de eficiencia, el 65% se ubican en el nivel alto, debido a sus conocimientos, haciendo uso de sus niveles de creatividad y reconociendo sus logros laborales, asumiendo con responsabilidad sus tareas encomendadas, permitiéndoles las tomas de decisiones reflejando sus niveles de productividad, logros que todo ser humano suele hacer cuando se siente emocionalmente identificado con las personas o la institución para la que labora.

En la presente investigación se encontraron como resultados que si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017; sin embargo se da una baja correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, considerando importante señalar que no es un solo factor el que influye en el desempeño laboral, por lo que se considera importante tomar en cuenta para futuras investigaciones que pueden existir otras herramientas con las que el personal maneja su estrés, importantes de investigar con poblaciones similares a las expresadas.

Con respecto al objetivo general se pudo determinar que existe una relación inversa entre el nivel de estrés y el de desempeño laboral en los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017.

En cuanto a la variable estrés del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, el 70.83 % de la población presenta un bajo nivel de estrés, determinando que no presentan síntomas físicos, psicológicos e intelectuales que encontramos como síntomas de ansiedad determinados por el estrés, aplicando en el mismo nivel bajo sus niveles de afrontamiento ante situaciones de estrés.

En cuanto a la variable desempeño laboral del total de 120 trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, el 56.67 % de la población se ubican en el nivel medio de desempeño laboral, evidenciándose en ser eficientes, eficaces, así como sentirse identificados con su institución laboral.

Considerando que mediante la presente investigación, se pudo determinar que existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima, 2017, se sugiere que a través del área de Bienestar de Personal del Centro Juvenil, se planifique y se desarrollen sesiones para que el personal aprenda a reconocer sus emociones y con ellas las situaciones laborales que los puedan exponer a elevar sus niveles de estrés.

#### Referencias

- Arón, A., & Llanos, M. (2006). *Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. Sistemas Familiares, 20* (1-2), 5-15.
- Documento Técnico Normativo. Poder Judicial. *Sistema de Reinserción Social del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal*. (1999)
- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2014). *Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima*. *Revista Latinoamericana de Psicología, 47*(1), 50-57.
- Hernández, S. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. 2010, (págs. 100-145). *Metodología de la investigación* (5ª ed. ) México D.F., México: Mc Graw- Hill.
- Mateo, P. (2013) *Control del estrés laboral*. Madrid: FC. Editorial.
- Montero, M. (2013) *Estilos de vida y síndrome burnout en trabajadores de enfermería en el hospital Guillermo Almenara*. Lima: Editorial san Marcos.

- Organización Internacional del Trabajo (1986) *stress* Lima: Editorial san Marcos
- Organización Mundial de la Salud (2008) *stress* Lima: Editorial san Marcos
- Orgambidez, A., Perez, P., & Borrego, Y. (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones Elsevier.
- Poblete Gonzales, D. C. (2015). *La acción socioeducativa que llevan a cabo los educadores de trato directo en los centros cerrados de la zona central de Chile*. Tesis para optar el grado de doctora. Chile: Universidad de Barcelona.
- Rodríguez, J. (2004). *Administración Moderna de Personal* (7ª ed.). México: Limusa:
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Selye, H. (1936) *Teoría del estrés*. Recuperado de: <https://psikipedia.com/libro/psicopatología/2/2287/orientaciones-teóricas-sobre-el-estrés>.
- Selye. (1978). *The stress of live*. New York: Who Will Judge

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Mari del Rosario Tello Salazar, egresado del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08196895, con el artículo titulado

“El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, Octubre del 2017

Br. Mari del Rosario Tello Salazar

## **Anexo 2. Matriz de consistencia**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017

AUTOR: Lic. Mari Tello Salazar

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral entre los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la identificación institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima en el año 2017.</p>	<b>Variable 1: ESTRES</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			ANSIEDAD	FISICOS	1,2,3,4	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
				PSICOLOGICOS	5,6,7,8	
			INTELECTUALES	9,10,11,12		
			AFRONTAMIENTO	ACTIVO COGNITIVO	13,14,15	
				ACTIVO CONDUCTUAL	16,17,18	
				POR EVITACION	19,20,21	
			CONDICIONES LABORALES	ESPACIO	22,23,24	
				MOBILIARIO	25,26,27	
ORGANIZACION	28,29,30					
<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
EFICIENCIA	CONOCIMIENTOS	1, 2,3, 4	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre			
	CREATIVIDAD	5,6,7,8				
	LOGROS	9,10,11,12				
EFICACIA	RESPONSABILIDAD	13,14,15				
	TOMA DE DECISIONES	16,17,18				
	PRODUCTIVIDAD	19.20.21				
IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	LEALTAD	22,23,24				
	COMPROMISO	25,26,27				
	APORTES A LA INSTITUCION	28,29,30.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> <b>BÁSICA</b> DESCRIPTIVA CORRELACIONAL</p> <p><b>DISEÑO:</b> ENFOQUE CUANTITATIVO DE NIVEL DESCRIPTIVO NO EXPERIMENTAL, DISEÑO TRANSACCIONAL</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 120 TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> <b>PROBABILISTICA</b></p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b>  120 TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA</p>	<p><b>Variable 1: ESTRÉS</b></p> <p><b>Técnicas: ENCUESTA</b></p> <p><b>Instrumentos: CUESTIONARIO</b></p> <p>Autor: MARI TELLO SALAZAR Año: 2017 Monitoreo: VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS Y CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH Ámbito de Aplicación: 120 TRABAJADORES DEL CJDRL. Forma de Administración: INDIVIDUAL</p> <hr/> <p><b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>Técnicas: ENCUESTA</b></p> <p><b>Instrumentos: CUESTIONARIO</b></p> <p>Autor: MARI TELLO SALAZAR Año: 2017 Monitoreo: VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS Y CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH Ámbito de Aplicación: 120 TRABAJADORES DEL CJDRL. Forma de Administración: INDIVIDUAL</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p>



## Anexo 3: Instrumento de la variable estrés

### CUESTIONARIO PARA EL RECOJO DE DATOS SOBRE EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA, 2017.

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

A continuación se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. considere correcta

1= Nunca	2= Casi nunca	3= Algunas veces	4= Casi siempre	5=Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	-----------

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
ANSIEDAD	1.- Presenta palpitaciones o taquicardias aun en estado de reposo.					
	2.- Presenta dificultades para respirar bien en ocasiones determinadas.					
	3.- Siente como un nudo en el estómago o en la garganta; le cuesta tragar.					
	4.- Últimamente sufre de jaquecas o dolores de cabeza.					
	5.- Tiene ganas de huir, de marcharse a otro lugar.					
	6.- Se nota muy inseguro de sí mismo.					
	7.- Ha notado perdida de interés, cambios de humor durante el día.					
	8.- Ha notado sensaciones de temor anticipándose a lo peor.					
	9.- Presenta dificultad para concentrarse, mala memoria.					
	10.- Se siente muy cansado o sin interés de hacer algo.					
	11.- Siente temor a que los demás se den cuenta de su ansiedad y a lo que pensarán si esto sucede.					
	12.- Presenta dificultades para relajarse.					
	13.- Siente que fácilmente pierde la calma ante una situación que tiene solución.					
	14.- Le resulta difícil comprender las respuestas de otras personas para afrontar una situación que les preocupa mucho.					
	15.- A veces siento que el tiempo pasa lento y no puedo resolver situaciones por mí mismo.					
	16.- Me gustaría poder desarrollarme en otras áreas de mi persona, pero no sé cómo hacerlo.					
AFRONTAMIENTO	17.- Me resulta difícil concentrarme en el trabajo o en otras actividades por estar preocupado.					
	18.- Dependo de mis compañeros para darme ánimos y sentirme					

CONDICIONES LABORALES	mejor.					
	19.- He intentado reducir mi tensión fumando o comiendo más de lo habitual.					
	20.- Evito estar en compañía de otras personas.					
	21. He tratado de que los demás no se den cuenta de mi ansiedad.					
	22.- La percepción de los riesgos del ambiente laboral me producen preocupación.					
	23.- Me incomoda tener que compartir con mis compañeros el espacio asignado para trabajar.					
	24.- Si tuviera mejor iluminación, ventilación y confort en mi ambiente donde trabajo estaría más relajado.					
	25.- Siento que mi rendimiento laboral es menor al no disponer de un mobiliario adecuado y cómodo para trabajar.					
	26.-Me preocupa cuidar del mobiliario asignado a mi función laboral.					
	27.- Pienso que el mobiliario otorgado por la Institución me expone a accidentes laborales.					
	28.- Siento que tengo sobrecarga laboral.					
	29.- Cuando no descanso, siento que se altera mi estado de ánimo.					
30.- El no tener claro que hacer me genera preocupación.						

## Anexo 4: Instrumento de la variable desempeño laboral

### CUESTIONARIO PARA EL RECOJO DE DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA, 2017.

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

A continuación se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. considere correcta

1= Nunca	2= Casi nunca	3= Algunas veces	4= Casi siempre	5=Siempre							
DIMENSIONES		ITEMS					1	2	3	4	5
EFICIENCIA	1.- Considera estar debidamente informado sobre el quehacer de su trabajo.										
	2.- Maneja los conceptos del SRSACL P										
	3.- Conoce las directivas y su aplicación en el trabajo con los adolescentes.										
	4.- Considera estar actualizado en su ejercicio profesional.										
	5.- Siempre está creando estrategias de intervención en el abordaje con los adolescentes.										
	6.- Considera que es lo suficientemente creativo para motivar a sus adolescentes										
	7.-. Sus compañeros consideran que es Ud. una persona creativa, que le gusta innovar.										
	8.- Hace sugerencias a sus compañeros y son aceptadas porque las consideran ingeniosas										
	9.- Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la intervención con los adolescentes.										
	10.- Es de las personas que le gusta organizar actividades										
	11.- Se siente satisfecha de lograr sus objetivos y los comparte con sus compañeros										
	12.- Siente que sus sugerencias son valoradas por sus jefes inmediatos										
	13.-. Es cuidadoso del equipo y mobiliario que se le ha asignado										
	14.- Se considera una persona responsable en su trabajo.										
	15.- Tiene que ser una autoridad quien le indique realizar una tarea para cumplirla con responsabilidad.										
	16.-Su estado de ánimo influye en la toma de sus decisiones.										

EFICACIA	17.- Conoce alguna técnica para poner en practica la toma de decisiones ante determinados problemas					
	18.- Se siente con libertad para tomar decisiones, porque siente apoyo de sus Autoridades.					
	19.- Sus compañeros lo consideran una persona trabajadora					
	20.-. Participa Ud. en la solución conjunta de los problemas de la Institución					
	21. Considera Ud. que su trabajo permite la reinserción de los adolescentes a su cargo					
	22.- Se siente a gusto con el trabajo que le corresponde hacer					
	23.- Considera Ud. que en la Institución existe una buena comunicación entre el personal y las autoridades					
	24.- La Institución reconoce y premia los esfuerzos de sus trabajadores					
	25.- Se siente comprometido con los objetivos institucionales.					
	26.-.Asiste a capacitaciones brindadas por la Institución con el compromiso de aplicar lo aprendido.					
	27.- Siente que el trabajo en equipo lo compromete a trabajar de manera coordinada con sus compañeros					
	28.- Adecua su forma de ser a las diferencias individuales de sus compañeros					
IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	29.-Ha escrito algún artículo en relación a su experiencia laboral.					
	30.- Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo.					

***¡Muchas Gracias!***

## **Anexo 5: Base de datos de la variable estrés**



012	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	33	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	84	
013	1	3	3	1	1	3	1	3	2	3	4	3	28	3	3	3	3	4	1	3	3	3	26	5	1	3	4	5	5	3	4	4	34	88
014	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	24	2	2	2	1	2	2	1	2	2	16	3	2	5	3	3	3	3	2	2	26	66
015	3	3	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	24	2	3	2	1	3	1	1	1	1	15	3	1	3	1	4	1	4	2	1	20	59
016	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	1	2	2	3	2	2	2	2	2	18	2	2	3	2	2	3	3	4	3	24	67
017	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	19	3	2	2	3	2	1	1	3	1	18	1	1	3	3	1	1	2	2	2	16	53
018	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	14	2	1	2	2	1	3	1	1	1	14	3	1	3	3	3	1	4	1	3	22	50
019	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	14	1	2	1	2	2	2	1	1	2	14	1	1	2	2	1	2	2	2	2	15	43
020	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	27	2	2	2	3	2	1	1	1	1	15	1	1	3	1	1	1	1	2	2	13	55
021	4	2	1	3	3	2	3	2	2	3	1	3	29	3	3	3	3	3	1	1	1	1	19	2	3	3	2	1	2	3	3	2	21	69
022	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	16	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	2	1	3	2	3	1	2	2	3	19	51
023	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	33	3	2	3	4	2	2	1	2	2	21	2	2	3	2	1	3	3	3	2	21	75
024	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	35	3	3	1	5	2	2	1	3	1	21	1	1	1	1	5	3	3	3	3	21	77
025	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11	2	3	4	5	2	4	3	3	1	27	50
026	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	34	3	3	2	2	3	1	3	3	2	22	3	4	5	4	5	3	4	5	4	37	93
027	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	20	1	1	1	2	1	1	2	3	1	13	5	1	5	2	5	3	1	3	2	27	60
028	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	27	3	2	2	2	2	2	2	2	3	20	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20	67
029	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	1	3	2	18	2	2	2	3	4	2	3	2	3	23	65
030	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	29	3	3	4	3	3	3	1	1	3	24	3	1	3	5	3	2	3	3	4	27	80
031	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	17	2	3	2	2	1	1	1	2	1	15	2	2	3	3	5	2	2	1	1	21	53
032	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	2	1	1	1	1	1	2	2	14	2	1	2	2	4	3	2	3	3	22	48
033	1	2	2	4	3	1	3	3	2	3	1	3	28	3	2	2	1	2	3	1	1	1	16	3	1	3	3	1	3	3	3	2	22	66
034	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	3	18	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	3	1	5	5	5	3	4	3	1	30	61
035	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	3	1	2	12	4	4	4	4	3	3	4	3	1	30	55
036	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	17	2	1	1	1	1	1	1	3	1	12	4	1	1	1	5	1	4	1	1	19	48
037	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	22	3	2	2	3	3	2	1	3	2	21	2	1	2	1	5	1	1	3	3	19	62
038	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	16	3	3	2	2	2	2	3	3	2	22	2	2	1	2	3	2	2	2	2	18	56

039	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	16	1	2	1	1	2	1	1	1	2	12	1	1	2	2	1	1	2	5	4	19	47	
040	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	21	56
041	1	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2	3	23	2	3	2	3	2	2	1	2	1	18	2	2	3	3	2	3	3	2	2	22	63	
042	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	19	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	2	1	1	2	1	11	41		
043	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	26	3	3	1	1	3	1	1	1	1	15	1	1	5	3	5	1	1	3	1	21	62	
044	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	29	2	3	3	3	3	4	1	2	4	25	3	1	5	5	5	3	3	3	3	31	85	
045	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	16	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	3	1	1	12	39	
046	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	15	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	1	1	4	4	5	1	1	1	1	19	45	
047	1	1	1	4	1	2	3	1	1	2	1	2	20	1	1	1	2	1	1	3	1	1	12	1	1	5	5	5	3	3	1	3	27	59	
048	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	21	1	2	2	4	3	1	3	1	1	18	3	2	4	3	4	2	2	5	4	29	68	
049	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	1	1	18	1	2	1	1	2	2	1	2	1	13	3	1	3	2	4	3	3	2	1	22	53	
050	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	17	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	2	1	2	3	4	4	2	3	3	24	57	
051	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	22	2	2	3	3	2	2	1	1	1	17	3	1	3	3	5	3	3	2	1	24	63	
052	1	2	1	2	4	3	2	2	1	1	2	2	23	3	4	4	3	2	5	2	2	4	29	4	2	2	4	4	2	5	3	2	28	80	
053	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	14	3	3	2	3	1	3	1	3	3	22	1	1	5	3	2	1	1	3	3	20	56	
054	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	2	5	4	3	3	3	3	29	3	2	4	3	3	3	3	3	2	26	91	
055	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	3	1	3	1	1	1	1	1	13	4	1	5	2	5	4	3	3	1	28	53	
056	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	21	1	2	3	1	1	1	1	1	1	12	1	1	4	5	5	1	5	3	1	26	59	
057	1	2	3	2	2	2	1	5	2	3	1	1	25	1	1	4	5	4	1	1	1	1	19	1	1	5	5	5	1	1	2	5	26	70	
058	2	3	2	4	5	3	3	3	3	4	2	3	37	2	2	2	3	2	1	2	2	2	18	4	2	5	4	5	3	5	4	2	34	89	
059	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	32	
060	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	1	4	31	2	1	2	5	3	1	3	2	1	20	2	2	5	2	3	2	5	4	1	26	77	
061	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	29	3	3	3	3	2	1	2	2	3	22	3	2	4	2	1	1	2	3	3	21	72	
062	1	1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	3	21	2	2	1	4	2	1	3	1	1	17	1	1	2	3	3	3	3	1	1	18	56	
063	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	3	3	3	1	3	1	1	17	44	
064	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	13	1	1	2	1	3	2	1	1	1	13	1	1	1	2	5	3	3	1	1	18	44	
065	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	22	1	1	1	3	3	1	1	1	1	13	2	4	5	4	5	1	1	3	1	26	61	



066	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	20	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	2	4	4	5	5	4	4	4	4	36	88
067	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	3	3	13	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	17	50
068	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	1	2	31	2	2	2	2	2	3	1	1	17	2	1	2	1	5	2	3	2	2	20	68	
069	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	19	1	1	1	2	1	1	1	1	2	11	2	1	1	1	1	2	2	3	1	14	44
070	1	1	1	5	2	2	3	1	2	2	2	2	24	3	3	2	1	4	3	1	3	1	21	5	1	1	1	5	1	1	1	1	17	62
071	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	17	1	2	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	5	5	5	5	5	3	1	31	59
072	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	24	2	1	3	3	3	1	1	1	1	16	3	1	5	3	1	5	4	3	1	26	66
073	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30	1	3	3	3	3	2	3	2	2	22	2	2	1	5	1	4	5	5	5	30	82
074	2	3	2	3	4	5	1	1	1	1	1	3	27	1	2	1	3	1	1	1	2	1	13	2	1	5	3	2	1	3	1	3	21	61
075	1	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	21	3	3	2	3	3	2	3	2	2	23	1	1	1	2	1	1	1	1	2	11	55
076	3	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	3	27	1	2	2	3	3	3	1	1	3	19	2	1	1	1	5	1	4	3	1	19	65
077	3	4	4	3	3	2	3	5	2	3	3	5	40	3	3	2	5	3	1	1	2	3	23	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	87
078	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	23	1	1	2	3	1	2	1	1	2	14	5	1	5	1	5	2	5	2	3	29	66
079	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	5	5	1	1	1	1	1	17	54
080	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	4	3	26	5	3	3	3	3	1	1	3	2	24	2	2	5	3	5	1	4	5	5	32	82
081	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	24	1	1	5	5	1	1	1	1	1	17	1	1	5	5	1	1	1	1	1	17	58
082	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	18	3	3	1	3	1	1	1	1	1	15	3	3	5	1	5	1	3	3	3	27	60
083	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	18	2	3	3	3	1	1	1	2	1	17	3	1	3	1	5	3	2	3	2	23	58
084	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	23	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	5	5	1	1	3	19	55
085	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	28	2	1	1	2	3	2	3	1	1	16	3	2	5	1	5	1	1	3	2	23	67
086	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	29	3	3	2	1	1	1	2	1	1	15	2	1	3	1	3	1	1	2	2	16	60
087	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	18	2	3	2	4	2	1	1	1	1	17	2	1	1	1	4	1	1	4	2	17	52
088	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	14	2	2	2	3	2	2	1	1	1	16	4	2	3	2	1	3	3	2	2	22	52
089	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	24	2	3	2	1	2	1	1	2	2	16	3	1	3	2	3	3	3	3	24	64	
090	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	33
091	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	33	4	2	2	5	2	1	1	1	2	20	2	1	5	5	5	3	1	5	5	32	85
092	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	29	2	3	1	2	2	4	2	3	3	22	3	2	5	1	5	1	3	3	3	26	77

093	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	28	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	3	3	2	3	4	3	3	2	25	72	
094	1	3	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	20	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	3	2	1	3	2	1	2	1	1	16	47
095	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	33	3	3	2	4	2	2	1	3	2	22	1	1	3	3	4	1	3	3	3	22	77
096	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	3	2	4	2	1	1	3	2	20	3	2	3	2	5	1	2	2	2	22	64
097	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	2	5	3	2	1	1	18	42
098	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	22	2	3	2	3	2	1	2	1	1	17	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	49
099	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	26	2	2	2	3	2	2	1	2	1	17	2	2	4	4	4	1	2	4	1	24	67
100	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	33	2	2	1	2	1	1	1	2	3	15	2	1	5	2	4	2	4	3	2	25	73
101	3	3	3	4	3	1	1	2	1	1	2	1	25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	1	5	1	2	3	1	17	52
102	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	24	3	2	2	3	1	1	3	5	1	21	5	1	1	5	5	1	5	4	5	32	77
103	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	29	2	2	2	3	2	2	1	2	2	18	3	2	3	3	4	3	4	4	2	28	75
104	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	15	3	2	1	1	1	2	1	1	3	15	3	1	5	1	5	4	3	2	1	25	55
105	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2	21	1	1	3	2	2	1	1	1	1	13	4	1	2	2	1	1	1	3	3	18	52
106	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	29	3	3	2	3	3	2	2	3	2	23	2	2	3	3	2	2	2	3	2	21	73
107	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	17	3	2	2	3	2	1	1	2	1	17	1	1	2	1	1	1	2	3	3	15	49
108	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	29	2	2	3	3	3	2	2	2	2	21	2	2	4	4	4	2	4	3	2	27	77
109	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	27	3	2	3	2	3	2	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	2	2	2	20	69
110	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	16	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	4	4	4	1	5	3	2	25	51
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	14	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	1	1	4	5	5	1	5	3	2	27	52
112	3	3	5	5	1	3	1	2	2	3	3	2	33	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	5	5	5	5	5	5	5	37	80
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	2	1	3	2	1	1	2	2	16	2	1	2	2	3	2	3	2	2	19	47
114	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	40	2	2	4	3	3	4	3	3	4	28	3	3	4	4	3	2	4	3	3	29	97
115	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	25	2	2	1	2	2	1	1	3	2	16	2	1	2	1	2	1	2	2	1	14	55
116	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	85
117	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	27	3	3	3	4	4	4	3	2	5	31	3	3	5	5	4	3	3	5	3	34	92
118	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	15	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	2	1	5	2	5	1	2	1	1	20	48
119	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	18	2	3	3	2	1	1	3	1	2	18	2	1	3	3	3	1	3	3	1	20	56

120	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	18	1	3	2	1	1	1	1	3	1	14	2	1	3	3	5	1	4	2	1	22	54
	20	21	20	27	23	19	25	23	23	25	20	26	27	23	25	23	30	23	19	18	21	21	20	27	18	38	32	41	24	33	31	26	27	7,5
	4	4	0	7	0	8	6	1	1	7	2	6	66	8	0	4	6	2	3	5	4	1	63	4	4	6	2	5	8	0	4	3	36	65

## **Anexo 6. Base de datos de la variable desempeño laboral**



013	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	54	3	5	3	5	3	5	3	5	5	37	5	4	1	5	3	4	3	3	5	33	124
014	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	1	51	5	5	1	2	5	5	5	5	5	38	5	5	1	5	5	5	5	1	5	37	126
015	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	5	3	40	5	5	2	4	3	2	3	2	2	28	4	3	2	4	4	2	2	1	5	27	95
016	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	45	3	4	2	3	4	3	4	4	4	31	4	2	3	4	4	4	4	4	4	33	109
017	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	50	4	5	1	3	3	4	5	3	4	32	4	3	1	4	3	4	3	4	4	30	112
018	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	55	5	5	2	1	4	3	5	5	5	35	5	3	3	5	5	5	4	3	5	38	128
019	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	46	5	5	2	1	5	2	4	1	5	30	4	1	2	4	5	2	3	2	2	25	101
020	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	52	5	5	1	4	5	4	4	4	5	37	5	3	3	5	4	5	3	3	5	36	125
021	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	52	5	5	1	3	4	3	5	5	5	36	4	3	3	5	5	5	5	1	5	36	124
022	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	39	4	4	2	3	3	4	4	4	4	32	4	2	2	2	2	2	2	1	4	21	92
023	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	44	4	4	2	3	3	2	4	3	4	29	5	2	2	4	3	4	4	3	3	30	103
024	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	1	32	5	5	1	3	1	3	2	3	2	25	2	3	1	2	2	3	2	1	2	18	75
025	4	5	5	2	4	3	2	3	4	3	4	4	43	5	5	1	2	5	3	5	2	5	33	5	2	1	5	3	5	4	1	3	29	105
026	2	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	48	5	5	1	3	3	3	4	3	4	31	3	3	3	3	4	4	5	3	5	33	112
027	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	56	5	5	1	1	5	5	5	5	5	37	5	3	2	5	5	5	5	2	5	37	130
028	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	48	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	4	3	3	3	3	4	3	2	4	29	110
029	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	2	2	3	3	2	2	3	25	3	2	4	3	2	4	4	4	4	30	102
030	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	42	5	5	2	3	3	2	3	3	4	30	5	2	1	5	5	3	5	3	5	34	106
031	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	5	5	3	2	3	4	4	5	4	35	4	4	3	5	5	5	2	3	5	36	122
032	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	50	5	5	2	3	4	3	4	4	5	35	5	2	2	5	5	4	4	3	5	35	120
033	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	43	4	5	2	3	4	3	5	3	4	33	4	2	2	4	5	4	4	1	3	29	105
034	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	53	5	5	1	1	5	5	5	5	5	37	5	3	3	5	1	5	1	1	5	29	119	
035	4	5	5	5	3	2	3	3	4	3	4	4	45	5	5	1	1	2	1	5	5	5	30	5	3	1	5	5	5	1	1	5	31	106
036	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	2	51	5	5	1	2	4	3	4	5	5	34	5	2	1	4	5	5	4	3	5	34	119
037	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	45	4	4	1	2	4	3	4	3	4	29	4	3	3	4	3	3	4	1	5	30	104	
038	3	5	5	3	2	3	4	4	5	5	5	5	49	5	5	2	4	4	5	5	5	5	40	5	3	2	5	4	5	4	3	4	35	124
039	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58	5	5	1	1	4	5	5	5	5	36	5	5	1	5	5	5	1	2	5	34	128	

040	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	45	4	4	2	2	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	1	5	33	110
041	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	44	4	5	2	4	4	3	4	4	4	34	5	3	1	4	1	3	4	3	4	28	106
042	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	5	1	1	1	3	5	3	3	26	4	4	3	5	3	3	3	1	5	31	90
043	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	4	2	43	5	5	1	3	3	3	5	3	5	33	5	2	1	5	3	4	5	1	5	31	107
044	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	42	5	4	2	3	3	3	4	4	4	32	3	3	3	4	3	4	2	1	5	28	102
045	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	48	5	5	1	1	4	5	4	4	4	33	4	4	3	4	3	4	4	1	5	32	113
046	5	2	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	53	5	5	1	1	2	5	5	4	5	33	5	5	2	4	2	5	2	1	5	31	117
047	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	55	5	5	1	3	1	5	5	5	5	35	5	3	3	5	5	5	5	1	5	37	127
048	4	2	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	46	5	4	3	2	4	4	3	3	4	32	3	5	2	2	1	3	3	2	4	25	103
049	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	39	5	5	1	2	4	2	5	4	4	32	4	2	1	3	4	4	4	1	5	28	99
050	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	52	4	5	2	1	4	3	5	5	5	34	5	1	1	5	3	5	4	4	5	33	119
051	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	4	5	2	3	4	4	5	5	3	35	5	3	2	5	3	4	5	2	5	34	113
052	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	4	2	3	4	5	2	4	2	5	31	126
053	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	50	5	5	1	1	3	3	3	1	5	27	5	5	3	1	3	5	3	3	5	33	110
054	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	39	4	4	3	3	3	2	4	4	3	30	2	1	1	3	4	3	4	2	5	25	94
055	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	54	5	5	1	1	5	3	4	5	5	34	5	3	2	5	5	5	4	2	5	36	124
056	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	51	5	5	1	4	4	3	5	3	5	35	5	3	3	5	5	5	4	3	5	38	124
057	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	57	5	5	5	1	5	1	2	5	5	34	5	2	1	5	5	5	5	1	5	34	125
058	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	41	4	5	2	1	4	2	3	3	4	28	3	2	1	3	3	5	4	1	4	26	95
059	5	5	5	4	5	4	3	1	3	3	5	3	46	5	5	2	3	2	1	3	3	2	26	4	3	1	3	1	3	2	1	4	22	94
060	4	3	3	4	2	2	5	4	4	2	3	4	40	4	5	5	1	5	3	4	4	3	34	5	2	2	4	3	4	1	1	5	27	101
061	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	40	5	5	2	3	2	2	5	2	3	29	3	2	1	4	2	3	3	1	4	23	92
062	4	1	3	4	1	1	3	3	3	4	4	4	35	5	5	2	1	2	4	4	2	1	26	5	3	2	4	2	5	2	2	4	29	90
063	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	51	5	5	1	5	5	3	5	5	5	39	5	3	1	5	1	5	5	1	5	31	121
064	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	53	5	5	1	1	4	4	5	5	5	35	5	4	4	5	3	5	1	1	5	33	121
065	5	2	2	4	1	1	3	3	2	2	3	3	31	5	5	1	3	2	3	4	2	3	28	5	4	3	5	3	4	2	1	5	32	91
066	5	1	5	5	2	1	1	3	3	3	4	5	38	5	5	2	2	1	2	3	3	2	25	4	2	1	2	1	3	3	1	4	21	84

067	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	49	5	5	1	1	4	2	5	3	5	31	5	2	1	5	5	5	3	1	5	32	112
068	5	4	5	4	3	2	3	3	4	3	3	4	43	4	4	1	1	3	4	3	2	3	25	4	2	2	3	3	3	3	2	3	25	93
069	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	2	44	4	5	1	2	2	3	4	3	5	29	5	3	4	5	5	4	4	2	5	37	110
070	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	48	5	5	3	4	4	4	5	4	5	39	5	2	4	5	3	5	3	1	4	32	119
071	5	4	5	5	3	3	4	5	5	1	5	1	46	5	5	1	1	1	5	5	1	2	26	4	1	1	3	1	5	5	4	5	29	101
072	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	1	46	5	5	1	4	4	1	5	2	3	30	3	1	1	3	1	3	3	1	4	20	96
073	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	3	1	32	5	5	5	3	4	1	2	3	4	32	3	1	1	1	1	3	3	1	1	15	79
074	5	3	5	5	5	5	3	3	5	2	5	2	48	5	5	1	3	5	3	2	3	5	32	5	2	2	3	5	5	3	1	5	31	111
075	4	3	5	4	3	2	3	3	4	3	5	5	44	5	5	1	2	2	3	4	1	1	24	5	3	1	3	3	4	3	1	5	28	96
076	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	50	5	5	1	1	1	4	5	4	5	31	5	2	1	5	4	5	5	3	5	35	116
077	5	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	38	5	5	4	3	1	2	4	3	1	28	4	2	1	4	1	3	3	1	3	22	88
078	5	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	1	47	5	5	1	4	3	3	5	4	5	35	5	2	1	5	3	5	3	1	5	30	112
079	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	1	37	5	5	1	5	5	5	5	1	5	37	110
080	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57	5	4	1	3	3	3	5	3	4	31	5	3	3	5	1	5	3	1	5	31	119
081	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	2	1	1	1	26	5	1	1	5	1	5	2	1	5	26	88
082	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	53	5	5	1	3	3	3	5	3	3	31	5	3	3	5	1	5	3	1	5	31	115
083	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	56	5	5	3	3	3	3	5	4	3	34	5	4	3	4	1	5	5	1	5	33	123
084	5	2	5	3	2	5	4	3	5	3	4	5	46	5	5	5	5	2	1	2	1	3	29	2	1	3	1	1	3	1	1	5	18	93
085	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	47	5	5	1	3	2	3	4	3	5	31	5	1	1	5	4	5	5	2	5	33	111
086	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	42	4	5	1	1	3	3	3	3	3	26	4	3	2	3	4	3	3	1	4	27	95
087	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	41	5	5	1	1	3	3	4	5	4	31	5	3	1	5	5	4	4	1	5	33	105
088	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	48	5	5	2	2	3	4	5	4	4	34	5	3	2	4	3	4	3	3	5	32	114
089	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	40	4	4	2	3	3	3	4	4	4	31	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	102
090	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	57	5	5	1	1	4	5	5	5	5	36	5	3	4	5	5	5	5	5	5	42	135
091	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	57	5	5	3	3	3	3	3	3	3	31	5	5	5	5	1	3	3	1	5	33	121
092	3	1	5	2	3	4	3	3	3	1	4	2	34	5	4	4	1	1	3	3	3	5	29	5	4	2	5	4	5	5	1	5	36	99
093	4	3	3	5	4	4	3	2	2	3	3	3	39	3	4	2	3	5	3	3	2	4	29	3	3	2	3	3	3	4	2	5	28	96



094	3	1	5	5	5	5	2	3	5	3	5	1	43	5	5	1	1	3	1	3	1	5	25	5	1	1	5	5	5	1	1	5	29	97
095	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	3	4	4	5	3	5	39	5	3	2	3	3	3	3	2	4	28	126
096	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	45	5	5	4	5	5	5	3	3	5	40	5	3	3	5	4	4	3	2	4	33	118
097	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	47	5	5	1	1	5	3	4	4	5	33	5	3	4	5	5	4	3	1	4	34	114
098	4	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	47	5	5	2	2	4	4	4	3	4	33	4	3	2	4	4	5	4	1	4	31	111
099	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	48	5	4	2	2	4	1	4	3	4	29	4	2	2	4	3	3	3	3	5	29	106
100	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	50	4	5	2	2	3	4	4	3	4	31	4	2	2	4	4	5	3	3	5	32	113
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58	5	5	1	5	5	5	5	5	5	41	5	4	4	5	5	5	5	4	5	42	141
102	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	1	41	5	5	4	1	3	2	3	4	5	32	5	3	1	5	3	2	3	1	5	28	101
103	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37	4	4	2	2	1	4	4	4	3	28	4	1	1	2	1	3	1	1	4	18	83
104	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	3	4	4	4	3	5	35	5	4	3	5	5	5	4	3	5	39	125
105	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	36	5	5	1	1	2	4	4	3	4	29	2	2	1	5	3	5	5	3	5	31	96
106	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	120	
107	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	44	2	5	2	3	2	3	5	4	4	30	5	5	2	5	2	4	3	1	5	32	106
108	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	37	4	5	1	2	2	4	4	2	5	29	5	2	1	4	5	5	5	1	5	33	99
109	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	34	2	3	2	3	2	3	2	3	3	23	2	3	3	4	4	4	3	4	3	30	87
110	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	48	5	4	2	3	5	2	5	4	4	34	4	2	2	4	4	4	5	2	5	32	114
111	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	51	5	5	3	4	3	3	5	2	5	35	5	2	1	3	3	5	4	1	5	29	115
112	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	48	5	5	4	4	4	3	4	5	5	39	5	3	1	5	4	5	5	4	5	37	124
113	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	50	5	5	1	3	4	3	5	3	5	34	5	3	3	5	5	5	4	1	5	36	120
114	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	39	3	3	2	3	3	3	4	3	2	26	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30	95
115	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	42	4	4	2	3	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	35	109	
116	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	41	3	3	2	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27	95	
117	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	42	4	5	1	3	4	1	4	3	5	30	4	2	2	4	4	3	4	1	4	28	100
118	5	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	39	5	5	1	3	5	4	5	5	4	37	5	3	3	3	2	3	3	1	4	27	103
119	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	51	5	5	3	5	5	5	3	3	5	39	5	4	4	5	3	5	5	3	5	39	129
120	5	4	5	4	4	5	4	3	2	3	2	2	43	5	5	1	1	1	4	5	5	5	32	5	4	1	5	3	5	3	1	5	32	107



**Anexo 7: Carta solicitando autorización  
para aplicación del instrumento**



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

Gerencia General

Gerencia de Centros Juveniles

Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



Lima, 05 de mayo del 2017

**OFICIO N.º 001-2017-B-CJDRL-GCJ-GG/PJ**

Señor Mg.

HERNAN TAZA PILLPINTO

Director del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima

**Presente.-**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo y al mismo tiempo solicitarle su autorización para realizar la aplicación de encuestas de medición del nivel de estrés y del desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnostico Rehabilitación de Lima y del Centro Juvenil de Santa Margarita respectivamente (plan piloto 15 trabajadores).

Cabe indicar que en los 20 años en el Poder Judicial no se ha realizado un estudio científico en cuanto al tema planteado, el mismo que permitirá realizar una investigación como sustentación de tesis en la Maestría de Gestión Publica; la cual se ha denominado: "El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del C.J.D.R.L."

Considerando la importancia que vienen brindando nuestras autoridades en la mejora de la capacitación y de investigación en cuanto al trabajo que se efectúa con los adolescentes infractores y el personal que atiende a los mismos, espero autorizarme la aplicación de las encuestas a los trabajadores.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de estima y consideración personal.

Atentamente,

  
**Mari Tello Salazar**  
 PSICOLOGA C.Ps.P. 1565  
 C.J. Diagnóstico y Rehabilitación de Lima  
 PODER JUDICIAL

**Anexo 8: Carta de respuesta autorización para  
aplicación del instrumento.**



PODER JUDICIAL DEL PERÚ Gerencia General Gerencia de Centros Juveniles



MEMORANDUM N° 1857-2017-GCJ-GG-PJ

A : Magister HERNÁN TAZA PILLPINTO Director del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima
Asunto : El que se indica
Referencia : Oficio N° 600-2017-D-CJDRL-GCJ-GG/PJ
Fecha : Lima, 18 de mayo de 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, respecto a solicitud de autorización para la aplicación de encuestas de medición del nivel de estrés en los centros juveniles de Lima y Santa Margarita.

En ese sentido, es necesario que adjunte el proyecto de investigación para la evaluación y viabilización del caso.

Atentamente,

Handwritten signature and stamp: JULIO C. MAGÁN ZEVALLOS Gerente de Centros Juveniles Gerencia General Poder Judicial



Form with checkboxes for various departments (Seguridad, Administración, etc.) and a 'Notas' section with handwritten text 'Moni Tello'.

JMZ/gcl



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

Gerencia General

Gerencia de Centros Juveniles

Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3575

San Miguel, 05 de mayo del 2017

OFICIO - 600-2017-D-CJDRL-GCJ-GG/PJ

Dr.  
**JULIO C. MAGAN ZEVALLOS**  
Gerente de Centros Juveniles  
Presente.-



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo y al mismo tiempo elevar copia del OFICIO N° 001-2017-B-CJDRL-GCJ-GG-PJ, del cual se desprende la solicitud de Autorización para realizar la aplicación de encuestas de medición del nivel de **ESTRÉS** en este Centro Juvenil y en Santa Margarita. Lo que se remite para conocimiento y fines que sean pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de estima y consideración personal.

Atentamente,

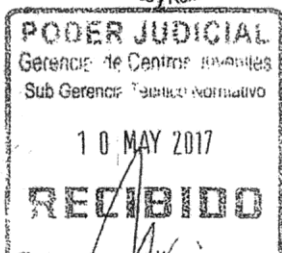


GERENCIA DE CENTROS JUVENILES	
EXT. N°	<input type="checkbox"/> URBENTE <input type="checkbox"/> PASO
	<input type="checkbox"/> MAY URBENTE
DERIVADO A:	SUP
OTRO:	
CONOCIMIENTO Y FINES	<input type="checkbox"/>
EMITIR OPINION POR RESUMITO	<input type="checkbox"/>
PREPARAR RESUMEN	<input type="checkbox"/>
ARCHIVO	<input type="checkbox"/>
ACCION NECESARIA	<input type="checkbox"/>
APROBADO	<input type="checkbox"/>
DESAPROBADO	<input type="checkbox"/>
POR CORRESPONDENCIA	<input type="checkbox"/>
COORDINAR	<input type="checkbox"/>
ATENCION	<input type="checkbox"/>
OTRAS ACCIONES	
FECHA	10 MAY 2017
FIRMA	[Signature]



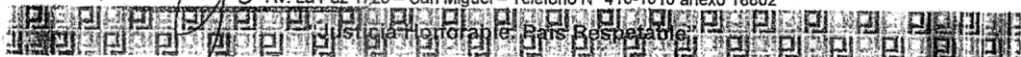
Mg. *Hernán A Taza Pils Pinto*  
DIRECTOR  
C.J. de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima  
PODER JUDICIAL

10 MAYO 2017



HTP/dcsr

Firma: [Signature] Hora: [Signature] Av. La Paz 1725 - San Miguel - Teléfono N° 410-1010 anexo 18802



## **Anexo 9: Certificado de validez de los instrumentos**





ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ANSIEDAD</b>								
1	Presenta palpitaciones o taquicardias aun en estado de reposo.	X		X		X		
2	Presenta dificultades para respirar bien en ocasiones determinadas.	X		X		X		
3	Siente como un nudo en el estómago o en la garganta, le cuesta tragar.	X		X		X		
4	Últimamente sufre de jaquecas o dolores de cabeza	X		X		X		
5	Tiene ganas de huir, de marcharse a otro lugar.	X		X		X		
6	Se nota muy inseguro de sí mismo.	X		X		X		
7	Ha notado perdida de interés, cambios de humor durante el día	X		X		X		
8	Ha notado sensaciones de temor anticipándose a lo peor.	X		X		X		
9	Presenta dificultad para concentrarse, mala memoria	X		X		X		
10	Se siente muy cansado o sin interés de hacer algo.	X		X		X		
11	Siente temor a que los demás se den cuenta de su ansiedad y a lo que pensarán si esto sucede.	X		X		X		
12	Presenta dificultades para relajarse.	X		X		X		
<b>AFRONTAMIENTO</b>								
13	Siente que fácilmente pierde la calma ante una situación que tiene solución.	X		X		X		
14	Le resulta difícil comprender las respuestas de otras personas para afrontar una situación que les preocupa mucho.	X		X		X		
15	A veces pienso que el tiempo pasa lento y no puedo resolver situaciones por mí mismo.	X		X		X		
16	Me gustaría desarrollarme en otras áreas de mi persona pero no sé cómo hacerlo.	X		X		X		
17	Me resulta difícil concentrarme en el trabajo o en otras actividades por estar preocupado.	X		X		X		
18	Dependo de mis compañeros para darme ánimos y sentirme mejor.	X		X		X		
19	He intentado reducir mi tensión fumando o comiendo más de lo habitual.	X		X		X		
20	Evito estar en compañía de otras personas.	X		X		X		
21	He tratado de que los demás no se den cuenta de mi ansiedad.	X		X		X		
<b>CONDICIONES LABORALES</b>								
22	La percepción de los riesgos del ambiente laboral me produce preocupación.	X		X		X		
23	Me incomoda tener que compartir con mis compañeros el espacio asignado para trabajar.	X		X		X		

24	Si tuviera mejor iluminación, ventilación y confort en el ambiente donde trabajo estaría más relajado.	X		X		X	
25	Siento que mi rendimiento laboral es menor al no disponer de un mobiliario adecuado y cómodo para trabajar.	X		X		X	
26	Me preocupa cuidar del mobiliario asignado a mi función laboral.	X		X		X	
27	Pienso que el mobiliario otorgado por la Institución me expone a accidentes laborales.	X		X		X	
28	Siento que tengo sobrecarga laboral.	X		X		X	
29	Cuando no descanso, siento que se altera mi estado de ánimo.	X		X		X	
30	El no tener claro que hacer me genera preocupación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Fernando Salinas Silva    DNI: 09608761

Especialidad del validador: Terapeuta

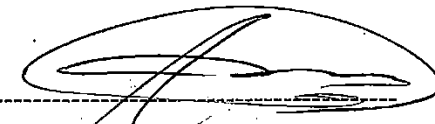
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EFICIENCIA</b>								
1	Considera estar debidamente informado sobre el quehacer de su trabajo.	X		X		X		
2	Maneja los conceptos del SRSACLP.	X		X		X		
3	Conoce las directivas y su aplicación en el trabajo con los adolescentes.	X		X		X		
4	Considera estar actualizado en su ejercicio profesional.	X		X		X		
5	Siempre está creando estrategias de intervención en el abordaje con los adolescentes.	X		X		X		
6	Considera que es lo suficientemente creativo para motivar a los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
7	Sus compañeros consideran que es Ud. una persona creativa, que le gusta innovar.	X		X		X		
8	Hace sugerencias a sus compañeros y son aceptadas porque las consideran ingeniosas.	X		X		X		
9	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la intervención con los adolescentes.	X		X		X		
10	Es de las personas que le gusta organizar actividades	X		X		X		
11	Logra cumplir con su trabajo al tiempo esperado.	X		X		X		
12	Siente que sus sugerencias son valoradas por sus jefes inmediatos.	X		X		X		
<b>EFICACIA</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es cuidadoso del equipo y mobiliario que se le ha asignado	X		X		X		
14	Se considera una persona responsable en su trabajo	X		X		X		
15	Tiene que ser una autoridad quien le indique realizar una tarea para cumplirla con responsabilidad	X		X		X		
16	Su estado de ánimo influye en la toma de sus decisiones	X		X		X		
17	Conoce alguna técnica para poner en práctica la toma de decisiones ante determinados problemas.	X		X		X		
18	Se siente con libertad para tomar decisiones, porque siente apoyo de sus superiores.	X		X		X		
19	Sus compañeros lo consideran una persona trabajadora.	X		X		X		
20	Participa Ud. en la solución conjunta de los problemas de la Institución.	X		X		X		
21	Considera Ud. que su trabajo permite la reinserción de los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
<b>IDENTIFICACION INSTITUCIONAL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Se siente a gusto con el trabajo que le corresponde hacer.	X		X		X		
23	Considera Ud. que en la Institución existe una buena comunicación entre el	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ANSIEDAD</b>								
1	Presenta palpitaciones o taquicardias aun en estado de reposo.	X		X		X		
2	Presenta dificultades para respirar bien en ocasiones determinadas.	X		X		X		
3	Siente como un nudo en el estómago o en la garganta, le cuesta tragar.	X		X		X		
4	Últimamente sufre de jaquecas o dolores de cabeza	X		X		X		
5	Tiene ganas de huir, de marcharse a otro lugar.	X		X		X		
6	Se nota muy inseguro de si mismo.	X		X		X		
7	Ha notado perdida de interés, cambios de humor durante el día	X		X		X		
8	Ha notado sensaciones de temor anticipándose a lo peor.	X		X		X		
9	Presenta dificultad para concentrarse, mala memoria	X		X		X		
10	Se siente muy cansado o sin interés de hacer algo.	X		X		X		
11	Siente temor a que los demás se den cuenta de su ansiedad y a lo que pensarán si esto sucede.	X		X		X		
12	Presenta dificultades para relajarse.	X		X		X		
<b>AFRONTAMIENTO</b>								
13	Siente que fácilmente pierde la calma ante una situación que tiene solución.	X		X		X		
14	Le resulta difícil comprender las respuestas de otras personas para afrontar una situación que les preocupa mucho.	X		X		X		
15	A veces pienso que el tiempo pasa lento y no puedo resolver situaciones por mí mismo.	X		X		X		
16	Me gustaría desarrollarme en otras áreas de mi persona pero no sé cómo hacerlo.	X		X		X		
17	Me resulta difícil concentrarme en el trabajo o en otras actividades por estar preocupado.	X		X		X		
18	Dependo de mis compañeros para darme ánimos y sentirme mejor.	X		X		X		
19	He intentado reducir mi tensión fumando o comiendo más de lo habitual.	X		X		X		
20	Evito estar en compañía de otras personas.	X		X		X		
21	He tratado de que los demás no se den cuenta de mi ansiedad.	X		X		X		
<b>CONDICIONES LABORALES</b>								
22	La percepción de los riesgos del ambiente laboral me produce preocupación.	X		X		X		
23	Me incomoda tener que compartir con mis compañeros el espacio asignado para trabajar.	X		X		X		

24	Si tuviera mejor iluminación, ventilación y confort en el ambiente donde trabajo estaría más relajado.	X		X		X	
25	Siento que mi rendimiento laboral es menor al no disponer de un mobiliario adecuado y cómodo para trabajar.	X		X		X	
26	Me preocupa cuidar del mobiliario asignado a mi función laboral.						
27	Pienso que el mobiliario otorgado por la Institución me expone a accidentes laborales.	X		X		X	
28	Siento que tengo sobrecarga laboral.	X		X		X	
29	Cuando no descanso, siento que se altera mi estado de ánimo.	X		X		X	
30	El no tener claro que hacer me genera preocupación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

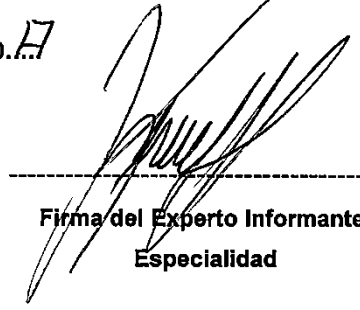
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvaro Mendez, Juan    DNI: 40160180

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 03 del 2017

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EFICIENCIA</b>								
1	Considera estar debidamente informado sobre el quehacer de su trabajo.	X		X		X		
2	Maneja los conceptos del SRSACLCP.	X		X		X		
3	Conoce las directivas y su aplicación en el trabajo con los adolescentes.	X		X		X		
4	Considera estar actualizado en su ejercicio profesional.	X		X		X		
5	Siempre está creando estrategias de intervención en el abordaje con los adolescentes.	X		X		X		
6	Considera que es lo suficientemente creativo para motivar a los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
7	Sus compañeros consideran que es Ud. una persona creativa, que le gusta innovar.	X		X		X		
8	Hace sugerencias a sus compañeros y son aceptadas porque las consideran ingeniosas.	X		X		X		
9	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la intervención con los adolescentes.	X		X		X		
10	Es de las personas que le gusta organizar actividades	X		X		X		
11	Logra cumplir con su trabajo al tiempo esperado.	X		X		X		
12	Siente que sus sugerencias son valoradas por sus jefes inmediatos.	X		X		X		
<b>EFICACIA</b>								
13	Es cuidadoso del equipo y mobiliario que se le ha asignado	X		X		X		
14	Se considera una persona responsable en su trabajo	X		X		X		
15	Tiene que ser una autoridad quien le indique realizar una tarea para cumplirla con responsabilidad	X		X		X		
16	Su estado de ánimo influye en la toma de sus decisiones	X		X		X		
17	Conoce alguna técnica para poner en práctica la toma de decisiones ante determinados problemas.	X		X		X		
18	Se siente con libertad para tomar decisiones, porque siente apoyo de sus superiores.	X		X		X		
19	Sus compañeros lo consideran una persona trabajadora.	X		X		X		
20	Participa Ud. en la solución conjunta de los problemas de la Institución.	X		X		X		
21	Considera Ud. que su trabajo permite la reinserción de los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
<b>IDENTIFICACION INSTITUCIONAL</b>								
22	Se siente a gusto con el trabajo que le corresponde hacer.	X		X		X		
23	Considera Ud. que en la Institución existe una buena comunicación entre el	X		X		X		

	personal y las autoridades.	X		X		X	
24	La Institución reconoce y premia los esfuerzos de sus trabajadores.	X		X		X	
25	Se siente comprometido con los objetivos institucionales	X		X		X	
26	Asiste a capacitaciones brindadas por la institución con el compromiso de aplicar lo aprendido.	X		X		X	
27	Siente que el trabajo en equipo lo compromete a trabajar de manera coordinada con sus compañeros	X		X		X	
28	Adecua su forma de ser a las diferencias individuales de sus compañeros.	X		X		X	
29	Ha escrito algún artículo en relación a su experiencia laboral.	X		X		X	
30	Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

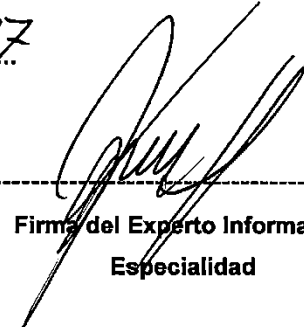
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvaro Mondino, Juan    DNI: 40160180

Especialidad del validador: Medicina

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de 03 del 2017

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EFICIENCIA</b>								
1	Considera estar debidamente informado sobre el quehacer de su trabajo.	X		X		X		
2	Maneja los conceptos del SRSACLP.	X		X		X		
3	Conoce las directivas y su aplicación en el trabajo con los adolescentes.	X		X		X		
4	Considera estar actualizado en su ejercicio profesional.	X		X		X		
5	Siempre está creando estrategias de intervención en el abordaje con los adolescentes.	X		X		X		
6	Considera que es lo suficientemente creativo para motivar a los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
7	Sus compañeros consideran que es Ud. una persona creativa, que le gusta innovar.	X		X		X		
8	Hace sugerencias a sus compañeros y son aceptadas porque las consideran ingeniosas.	X		X		X		
9	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la intervención con los adolescentes.	X		X		X		
10	Es de las personas que le gusta organizar actividades	X		X		X		
11	Logra cumplir con su trabajo al tiempo esperado.	X		X		X		
12	Siente que sus sugerencias son valoradas por sus jefes inmediatos.	X		X		X		
<b>EFICACIA</b>								
13	Es cuidadoso del equipo y mobiliario que se le ha asignado	X		X		X		
14	Se considera una persona responsable en su trabajo	X		X		X		
15	Tiene que ser una autoridad quien le indique realizar una tarea para cumplirla con responsabilidad	X		X		X		
16	Su estado de ánimo influye en la toma de sus decisiones	X		X		X		
17	Conoce alguna técnica para poner en práctica la toma de decisiones ante determinados problemas.	X		X		X		
18	Se siente con libertad para tomar decisiones, porque siente apoyo de sus superiores.	X		X		X		
19	Sus compañeros lo consideran una persona trabajadora.	X		X		X		
20	Participa Ud. en la solución conjunta de los problemas de la Institución.	X		X		X		
21	Considera Ud. que su trabajo permite la reinserción de los adolescentes a su cargo.	X		X		X		
<b>IDENTIFICACION INSTITUCIONAL</b>								
22	Se siente a gusto con el trabajo que le corresponde hacer.	X		X		X		
23	Considera Ud. que en la Institución existe una buena comunicación entre el	X		X		X		

	personal y las autoridades.	X		X		X	
24	La Institución reconoce y premia los esfuerzos de sus trabajadores.	X		X		X	
25	Se siente comprometido con los objetivos institucionales	X		X		X	
26	Asiste a capacitaciones brindadas por la Institución con el compromiso de aplicar lo aprendido.	X		X		X	
27	Siente que el trabajo en equipo lo compromete a trabajar de manera coordinada con sus compañeros	X		X		X	
28	Adecua su forma de ser a las diferencias individuales de sus compañeros.	X		X		X	
29	Ha escrito algún artículo en relación a su experiencia laboral.	X		X		X	
30	Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Felipe Caballero Grandes..... DNI: 07086490.....

Especialidad del validador: Magister en Administración.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03...de Mayo del 20. 17

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO JUVENIL DE DIAGNOSTICO Y REHABILITACION DE LIMA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ANSIEDAD</b>								
1	Presenta palpitaciones o taquicardias aun en estado de reposo.	X		X		X		
2	Presenta dificultades para respirar bien en ocasiones determinadas.	X		X		X		
3	Siente como un nudo en el estómago o en la garganta, le cuesta tragar.	X		X		X		
4	Últimamente sufre de jaquecas o dolores de cabeza	X		X		X		
5	Tiene ganas de huir, de marcharse a otro lugar.	X		X		X		
6	Se nota muy inseguro de sí mismo.	X		X		X		
7	Ha notado perdida de interés, cambios de humor durante el día	X		X		X		
8	Ha notado sensaciones de temor anticipándose a lo peor.	X		X		X		
9	Presenta dificultad para concentrarse, mala memoria	X		X		X		
10	Se siente muy cansado o sin interés de hacer algo.	X		X		X		
11	Siente temor a que los demás se den cuenta de su ansiedad y a lo que pensaran si esto sucede.	X		X		X		
12	Presenta dificultades para relajarse.	X		X		X		
<b>AFRONTAMIENTO</b>								
13	Siente que fácilmente pierde la calma ante una situación que tiene solución.	X		X		X		
14	Le resulta difícil comprender las respuestas de otras personas para afrontar una situación que les preocupa mucho.	X		X		X		
15	A veces pienso que el tiempo pasa lento y no puedo resolver situaciones por mí mismo.	X		X		X		
16	Me gustaría desarrollarme en otras áreas de mi persona pero no sé cómo hacerlo.	X		X		X		
17	Me resulta difícil concentrarme en el trabajo o en otras actividades por estar preocupado.	X		X		X		
18	Dependo de mis compañeros para darme ánimos y sentirme mejor.	X		X		X		
19	He intentado reducir mi tensión fumando o comiendo más de lo habitual.	X		X		X		
20	Evito estar en compañía de otras personas.	X		X		X		
21	He tratado de que los demás no se den cuenta de mi ansiedad.	X		X		X		
<b>CONDICIONES LABORALES</b>								
22	La percepción de los riesgos del ambiente laboral me produce preocupación.	X		X		X		
23	Me incomoda tener que compartir con mis compañeros el espacio asignado para trabajar.	X		X		X		

24	Si tuviera mejor iluminación, ventilación y confort en el ambiente donde trabajo estaría más relajado.	X		X		X	
25	Siento que mi rendimiento laboral es menor al no disponer de un mobiliario adecuado y cómodo para trabajar.	X		X		X	
26	Me preocupa cuidar del mobiliario asignado a mi función laboral.	X		X		X	
27	Pienso que el mobiliario otorgado por la Institución me expone a accidentes laborales.	X		X		X	
28	.Siento que tengo sobrecarga laboral.	X		X		X	
29	Cuando no descanso, siento que se altera mi estado de ánimo.	X		X		X	
30	El no tener claro que hacer me genera preocupación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Felipe Caballero Grandes..... DNI: 07886490.....

Especialidad del validador: Magister en Administración.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Mayo del 2017

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**Anexo 10: Constancia de registro de titulo**



## Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO  
JUVENIL DE DIAGNÓSTICO Y REHABILITACIÓN DE  
LIMA EN EL AÑO 2017”**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. TELLO SALAZAR, MARI DEL ROSARIO**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 29 de marzo de 2017

.....  
Dra. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación