



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Paul Gustavo Terrazas Olivera

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores.

**SECCION:**

Ciencias empresariales y de salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

.....  
Dra. Galia Lezcano López  
PRESIDENTE

.....  
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
SECRETARIO

.....  
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores  
VOCAL

**Dedicatoria**

A mi madre, mujer luchadora llena de amor por sus hijos.

A mi esposa e hijos por su paciencia y por los tiempos perdidos sin su presencia.

*Gustavo*

**Agradecimiento**

A Dios y a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mi asesor de tesis Profesor Joaquín Vértiz Osores.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Paul Gustavo Terrazas Olivera, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09874794, con la tesis titulada “Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, 2015”; 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 César Vallejo.

Jesús María, 04 de mayo 2018

.....  
Sr. Paul Gustavo Terrazas Olivera  
DNI : 09874794

## Presentación

Señores integrantes del jurado, en cumplimiento con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, 2015”.

El personal administrativo es un profesional que desarrolla actividades entre otras de atención directa al usuario, esto conlleva a un cansancio físico y emocional. En este sentido, conocer el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral nos conlleva a poder definir acciones tendientes a mejorar el clima laboral, a disminuir el índice de ausentismo laboral, favoreciendo por ende la calidad de atención, entre otras y, es menester y curiosidad del autor conocer este aspecto para lo cual se ha buscado información actualizada nacional e internacional.

Así, el presente estudio consta de cinco capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones formuladas en función de las variables; la población de estudio y la muestra conformada por los profesionales administrativos de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT.

El interés del autor se centra en poder identificar y explicar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad Ejecución Contractual de la SUNAT, y poder ser punto de discusión, modelo a seguir, o como fuente para reformular acciones tendientes a mejorar el que hacer del personal en la institución. Este trabajo es realizado para optar el Grado de Magister, el cual espero sea de conformidad y que conlleve a su posterior aprobación.

EL AUTOR

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica y humanística	21
1.3. Justificación	37
1.4. Planteamiento del Problema	40
1.5. Hipótesis	42
1.6. Objetivos	43
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño de investigación	50
2.6. Población y Muestra	50
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
2.8. Método de análisis de datos	55
2.9. Consideraciones éticas	55

<b>III. Resultados</b>	
3.1. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT	57
3.2. Nivel de estrés del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.	62
3.3. Nivel de desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015	66
3.4. Relación entre el Cansancio Emocional y el desempeño de del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT	70
3.5. Relación entre despersonalización y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT	72
3.6. Relación entre realización personal y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT	74
<b>IV. Discusión</b>	76
<b>V. Conclusiones</b>	80
<b>VI. Recomendaciones</b>	82
<b>VIII. Referencias bibliográficas</b>	84
<b>Anexos</b>	90

**Lista de tablas**

Tabla 1.	Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable nivel de estrés.	54
Tabla 2.	Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral.	54
Tabla 3.	Frecuencias entre los niveles de estrés y el desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	57
Tabla 4.	Prueba de correlación entre los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT	59
Tabla 5.	Prueba de correlación entre los niveles de estrés y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.	61
Tabla 6.	Frecuencias de los niveles de Cansancio Emocional evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	62
Tabla 7.	Frecuencias de los niveles de Despersonalización evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	63
Tabla 8.	Frecuencias de los niveles de Realización personal evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	64
Tabla 9.	Frecuencias de los niveles de estrés evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	65
Tabla 10.	Frecuencias de los Aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	66

Tabla 11.	Frecuencias de los Aspectos ligados a la Productividad del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	67
Tabla 12.	Frecuencias de los Aspectos ligados a la persona del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	68
Tabla 13.	Frecuencias de niveles del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	69
Tabla 14.	Frecuencias entre los niveles de Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	70
Tabla 15.	Prueba de correlación entre los niveles de Cansancio Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT	71
Tabla 16.	Frecuencias entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	72
Tabla 17.	Prueba de correlación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT	73
Tabla 18.	Frecuencias entre los niveles de Realización Personal y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	74
Tabla 19.	Prueba de correlación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.	75

	<b>Lista de figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1.	Distribución de las frecuencias entre los niveles de estrés y el desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	58
Figura 2.	Distribución de frecuencias de los niveles de estrés evaluados a los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	58
Figura 3.	Distribución de frecuencias del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	59
Figura 4.	Distribución de Frecuencias de niveles de Cansancio Emocional evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	62
Figura 5.	Distribución de Frecuencias de niveles de Despersonalización evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	63
Figura 6.	Distribución de frecuencias de niveles de Realización personal evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	64
Figura 7.	Distribución de frecuencias de niveles de estrés evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015	65
Figura 8.	Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	66
Figura 9.	Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la productividad del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.	67

- Figura 10. Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la persona del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015. 68
- Figura 11. Distribución de frecuencias de niveles del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015. 69
- Figura 12. Distribución de frecuencias entre niveles de Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015. 70
- Figura 13. Distribución de frecuencias entre los niveles Despersonalización y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015. 71
- Figura 14. Distribución de frecuencias entre los niveles Realización Personal y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015. 72

## Resumen

El contexto donde se problematizó la investigación se encuentra enmarcado dentro de la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributos - SUNAT, planteando el objetivo de determinar la relación que existe el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT durante el 2015. Fue un estudio descriptivo, correlacional, diseño No experimental de una observación. Se utilizó el método hipotético deductivo. La técnica de toma de datos fue la encuesta, teniendo una muestra intencional de 35 empleados públicos. Los instrumentos fueron MBI (Maslach Burnout Inventory – Nivel de estrés) y para el desempeño laboral se usó un instrumento oficial de la institución. Los resultados permitieron concluir que no existió relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT; mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un nivel bajo de estrés (65.7%). Mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un buen nivel de desempeño laboral (51.4%). Se determinó relación entre los niveles de Cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de esta unidad ( $p$ -valor = 0.001). Se determinó relación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los mismos trabajadores ( $p$ -valor = 0.000) y finalmente no se determinó relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

**Palabras claves:** Niveles de estrés laboral, Desempeño laboral.

## Abstract

The context where the research is problematized is framed within the Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, stating the aim of determining the relationship stress levels and job performance of the administrative professional in the Unit of Contract Execution of SUNAT in 2015. Was a descriptive study, correlational, not experimental design of a deductive hypothetical observation method was used. The data collection technique was the survey, taking a purposive sample of 35 public employees. The instruments were MBI (Maslach Burnout Inventory - Level of stress) and work performance for an official guide of the institution was used. The results concluded that there was no relationship between stress levels and job performance of workers in contract execution unit SUNAT; mostly workers of the Unit of Contract Execution of SUNAT had a low level of stress (65.7%). Mostly workers of contractual execution unit SUNAT had a good level of job performance (51.4%). Relationship between levels of emotional exhaustion and job performance of workers in this unit ( $p$ -value = 0.001) was determined. relationship between levels of depersonalization and job performance of the workers themselves ( $p$ -value = 0.000) was determined and finally no relationship between levels of personal achievement and job performance of workers in the execution unit contract of determined SUNAT.

**Keywords:** Levels of job stress, Job performance.

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Internacionales.**

Dentro de los antecedentes internacionales que se revisaron para el presente proyecto de investigación tenemos:

DeCarla. (2004). Tanto el Inventario de Estrés Ocupacional Edición Revisada (OSI-R) y un formulario de datos individual (FID) se utilizaron para examinar los niveles actuales de estrés ocupacional, tensión psicológica, y recursos para una muestra aleatoria de 360 consejeros profesionales con licencia (LPC) en Virginia. Se usó la OSI-R (Inventario de Estrés Ocupacional - OSI), (Osipow y Spokane, 1987) Ryan (1996). Replicó el estudio de Ryan porque fue necesario determinar si las diferencias significativas en el nivel de estrés ocupacional, tensión psicológica y afrontamiento recursos en el tiempo lo haría enfatizar la importancia de la investigación del estrés laboral para esta población. El OSI-R es una medida concisa de tres dimensiones de ajuste ocupacional: estrés ocupacional, tensión psicológica, y los recursos de afrontamiento. Las variables demográficas, como edad, sexo, etnia, estado civil y situación de los padres, el trabajo de establecimiento de primaria, años de experiencia, el estrés del tratamiento relacionados, y año con licencia fueron examinados dentro de las tres dimensiones del estrés. Los datos fueron recolectados a través de primer envío de 360 encuestas con una tasa de respuesta final del 63.52%. El número de respuestas utilizadas para el análisis fue 183. La mayoría de los participantes eran caucásicos (93.4%), mujeres (65.0%), los padres (69.9%) de dos niños (33.9%), y los adultos con un promedio de 49 años. Hubo 120 mujeres (65.6%) y 63 varones (34.4%). La práctica privada fue individual (21.9%) o pertenencia a un grupo (18.6%) se identificó como el escenario principal de trabajo. La mayoría (86.3%) de los LPC trabajó con los clientes en un promedio de 19.79 horas por cuatro semanas los días para asesorar a los clientes. El número medio de sesiones de cliente diarias fue 4.76 y el máximo número de sesiones de cliente diarias, 6.52. En general, los T-score en el OSI-R cayeron en el rango promedio para hacer frente el estrés y la tensión. Las variables que tuvieron diferencias

significativas en el nivel de estrés, tensión, o de afrontamiento fueron situación de los padres, número de hijos, años de experiencia, sesiones promedio de clientes diarios, el estrés y tratamientos relacionados. Las variables demográficas que han contribuido a las diferencias en los niveles de estrés única etnia incluida y las horas de trabajo semanales. Las variables demográficas que han contribuido a las diferencias en las puntuaciones fueron la edad y años de licencia. Las variables demográficas que contribuyeron a las diferencias en las puntuaciones de hacer frente eran horas de trabajo semanales, el número de días por semana los clientes visto. Las variables que tuvieron diferencias significativas en los niveles de estrés, tensión, y de afrontamiento fueron sexo, lugar originario de trabajo, el número de lugares de trabajo, sesiones máximas clientes diarios, y fuente de referencia de clientes. Por lo tanto, la futura investigación en la profesión de asesoramiento para el trabajo y estrés, la tensión psicológica y afrontamiento de recursos son justificadas.

Leibovich y Schmidt. (2004). Menciona en su estudio que los cuestionarios que evalúan el estrés laboral, cambian a razón de los diferentes tratamientos adoptados y a razón de la importancia de las investigaciones. Desde un tratamiento se toma en cuenta que los cuestionarios de evaluación del estrés tienen que medir particularidades del entorno y del individuo. Del mismo modo, estos tienen que ser sensibles al ambiente socio-cultural en el que se relaciona el trabajador. La tesis tuvo como objetivo presentar la validación lingüística y conceptual, así como las propiedades psicométricas del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) de Osipow y Spokane (1987) para ser usado en la investigación. La encuesta fue realizada a 408 trabajadores, de las cuales se extrajo una pequeña muestra de 74 trabajadores a los que se les aplicó otras evaluaciones psicológicas relacionadas al estrés laboral por el OSI. El cuestionario fue confiable a través de un adecuado coeficiente Alfa de Cronbach asimismo se conserva la validez del instrumento. En cuanto a los resultados se realizó la distribución percentil para la muestra y se comparó con los resultados que se obtuvieron en las muestras norteamericanas.

Reyes y Rojas. (2006). Realizaron una investigación que analizó las herramientas de afrontamiento contra el interés de apoyo social en las personas adultas que se encuentran institucionalizados y no, tomando como base la variable sexo. Metodológicamente la investigación fue descriptiva y comparativa con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 100 personas mayores de los cuales 50 fueron varones y 50 mujeres de cada género el 50% fueron institucionalizados y el resto no institucionalizados. Para la recolección de datos se utilizaron los cuestionarios Escala de Apoyo Social Familiar elaborado por Procidano y Heller (1983), la Escala de Apoyo Social de las Amistades también elaborado por Procidano y Heller (1983) y la Escala de Estrategias de Afrontamiento elaborado por Páez, Besabe y Valdosedá (1992). En base a los resultados de la tesis se determinó que las mujeres de la tercera cuentan con mayor apoyo social familiar y de las amistades, del mismo modo las personas no institucionalizados reciben mayor apoyo social, la comparación de las escalas de apoyo social los encuestados percibieron mayor apoyo familiar, entre los encuestados existen diferencias muy relevantes en el uso de las estrategias por ejemplo las mujeres usan la reinterpretación positiva y crecimiento, focalización y ventilación de emociones mientras que los varones usan las estrategias de afrontamiento activo, aceptación de responsabilidad y autocontrol. Asimismo se notó que en los encuestados los institucionalizados utilizan menos estrategias de afrontamiento que los no institucionalizados, teniendo diferencias muy relevantes entre las estrategias utilizadas.

Chazarreta y Fernández. (2009). Realizo un estudio de Neuroticismo y estrés laboral y el objetivo general fue indagar las posibles relaciones entre los niveles de estrés laboral, neuroticismo y antigüedad laboral. La muestra seleccionada fue a 31 personas de entre 30 y 50 años, trabajadores del Sanatorio de UOM, Seccional San Martín, Prov. Buenos Aires. Se les realizó dos test a dichos empleados uno fue EPQ-A y el otro el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) asimismo se investigó el tiempo en que laboran en la institución. En base a los resultados se determinó que existe una relación positiva entre el neuroticismo y el estrés laboral PSQ, asimismo se encontró que las personas con un neuroticismo alto tienen mayor PSQ, en base a estos resultados, en el futuro se

debe buscar factores específicos generadores de las categorías de estrés, primero con la evaluación de las condiciones laborales y si estas son satisfactorias para el personal y que permitan su crecimiento y desarrollo laboral o si la falta de un ambiente agradable es el factor principal del estrés, tomando en consideración lo descrito son estos los factores estresores ocupacionales que generan el estrés laboral de manera individual en los trabajadores.

En San Juan de Puerto Rico, López (2014), realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar qué factores contribuyen en la generación de estrés laboral en los profesores de una escuela superior y medir el impacto en el desempeño laboral de los mismos, este estudio es considerado como mixto porque exploró el problema en fases o etapas. El desarrollo, la validación y la administración de un instrumento de medición sobre los factores que contribuyen al estrés laboral y c) determinar la relación que existía entre esos factores y su impacto en el desempeño docente en maestros de escuela superior del sistema educativo público de Puerto Rico. El diseño de investigación que se utilizó incluyó una metodología mixta de exploración en secuencia de fases (Fase I- Cualitativa y Fase II- Cuantitativa). El estudio se llevó a cabo a nivel de toda la Isla, esto incluyó las siete Regiones Educativas que componen al Departamento de Educación de Puerto Rico. La muestra de la Fase I- Cualitativa, consistió de cinco maestros pertenecientes a una escuela superior a los que se les realizó una entrevista. La Fase II Cuantitativa, consistió de 379 maestros, en la que se desarrolló, administró y validó un instrumento de medición fundamentado en los hallazgos de la Fase I Cualitativa. Los procesos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron rigurosos y sistemáticos, cumpliendo con lo establecido en los procesos de metodología del estudio. Los hallazgos y resultados de ambas fases del estudio permitieron identificar y describir las causas que ayudan al estrés laboral de los profesores. De igual manera, se concluyó que el instrumento desarrollado es válido y confiable. En términos de la asociación entre las causas de estrés laboral y el desempeño de los docentes, los resultados indicaron que no hay asociación inversa estadísticamente significativa entre estos factores y el desempeño (a mayor estrés, menor desempeño). No obstante, se evidenció que existe una relación directa, de moderada a poca, entre algunos de los factores de

estrés laboral y el desempeño de los docentes (a mayor desempeño, mayor estrés).

### **1.1.2 Nacionales**

Gabel, Peralta, Paiva, Aguirre (2012). En el siguiente estudio se analizaron la asociación entre la inteligencia emocional y las causas demográficas y ocupacionales con el estrés laboral. Por esta razón, se elaboró y aplicó dos instrumentos a 223 colaboradores de la institución seleccionada, asimismo se estudiaron las relaciones entre las variables de estudio sujetas a tres categorías: variables, dimensiones e indicadores. En base a los resultados se concluyó que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral; asimismo, el mayor estrés en las dimensiones recursos personales y tensión personal se genera en los profesionales con mayor edad y que ocupan cargos de mucha responsabilidad como la alta dirección y en jefaturas de apoyo. Dentro de las principales conclusiones se ubica la importancia de analizar las asociaciones entre las variables con el propósito de buscar una solución a este problema y evitar futuros conflictos.

Para Peña (2013), en la investigación, Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional administrativo del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional administrativo del servicio de neonatología del INMP 2013. Dentro de la metodología la investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, asimismo el autor utilizó un diseño descriptivo con corte transversal. La población fue constituida por 147 personal administrativo mientras que la muestra fue de 42, a ellos se le aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos mientras que los cuestionarios utilizados fueron el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo. Los resultados mostraron que del 100% profesional administrativo, 55% tienen nivel de estrés medio, 24% alto y 21% bajo y con relación a la satisfacción laboral 45% tienen satisfacción media, 29% baja y 26% alta. En base a estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés de los profesionales administrativo, por lo general fueron de

medio a alto, concretamente en el agotamiento emocional que tienen estos en su centro de labores; por otro lado, sobre el nivel de satisfacción laboral, fue calificada por su mayoría como media a baja, porque la remuneración percibida no se ajusta a sus necesidades y mucho menos está relacionada con la labor que desempeñan, la institución no reconoce el esfuerzo que realiza el colaborador.

En el estudio realizado por Velásquez (2014) “Nivel de estrés laboral en los profesionales administrativo del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales administrativo del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, con un tipo aplicativo, con diseño no experimental de corte transversal. El marco poblacional fue conformado por 35 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y con un cuestionario elaborado por Maslach Burnout Inventory (MBI). En base a los resultados el 63% tienen medio, 20% bajo y 17% alto estrés laboral; la dimensión con mayor problema es el agotamiento emocional con 63% que lo consideran medio, la despersonalización con 60% la consideran medio y la realización personal con 57% lo considero como medio. Con estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés laboral en profesionales administrativo del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, por otro lado el agotamiento emocional fue considerado de medio a bajo porque el trabajador se siente agotado al final de su jornada laboral, con respecto a la despersonalización también fue considerada de medio a bajo porque el trabajador considera que el paciente es lo más importante en su labor, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes.

## **1.2. Fundamentación científica y humanística**

A continuación se presenta la base científica por la cual se sustenta la presente investigación:

**El estrés:**

Diversos investigadores han tratado de dar una definición sobre el estrés:

Selye (1956) citado en Peña (2013, pp. 19-20), definió al estrés como una manifestación de aclimatación ante la presión externa e interna sufrida, asimismo la réplica del organismo ante los diversos estímulos.

Lazarus y Folkman (1984) citado en Peña (2013, pp. 19-20) afirman que el estrés no necesariamente genera un proceso adverso en la vida del individuo ya que esto depende mucho de la estimación que el individuo tiene del proceso y de su disposición para conducir la situación y como hace frente a los efectos del estrés.

Holmes (1979), citado en Peña (2013, pp. 19-20) definió al estrés como un suceso estimulador que necesita de la adaptación del individuo. De esta manera el estrés es considerado como cualquier evento que de manera extraordinaria obliga del individuo el cambio absoluto de su manera de vivir. Dentro de los ejemplos tenemos los exámenes, los fenómenos naturales, los trabajos peligrosos, entre otros; esto se genera porque el individuo se exige a tener conductas que se ajustan automáticamente para enfrentar lo que le exige la realidad situacional, y también por el bienestar del individuo que está totalmente amenazado por las emergencias ambientales.

Peiro (1992) citado en Peña (2013, pp. 19-20) señaló que el estrés es un fenómeno adaptativo de los individuos que generen una medida adecuada a su supervivencia, además que sus actividades generen un rendimiento adecuado y un desempeño óptimo en muchos ámbitos de la vida del individuo.

Gómez (2002) citado en Peña (2013, pp. 19-20), entiende al estrés como la experiencia que sufre el individuo con el fin de conocer la realidad de su ambiente, comprobando que esa ansiedad influye positivamente en el proceso de aclimatación al ambiente, pero si la ansiedad es anómala el individuo pierde la capacidad de adaptarse llegando incluso a tener finalmente una ansiedad neurótica.

A modo de definición en esta parte, el estrés es una contestación adaptativa, influida por los factores individuales y procesos psicológicos, que a su vez es el efecto de algunas acciones y reacciones, de un evento externo o interno que proponen al individuo especiales demandas físicas y psicológicas.

### **Tipos de estrés**

Selye (1956) citado en Camargo (2004, p. 79), afirma que "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino".

Por lo tanto, una pequeña cantidad de estrés es necesario en el quehacer diario. Camargo en su publicación considera dos tipos de estrés:

1. Eutrés: se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades.
2. Distrés: se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo, contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. Los efectos del distres se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto.

### **Nivel de estrés**

Para describir los niveles de estrés Duval, González, y Rabia (2010, p. 308) publicaron un artículo, donde refieren que el "estrés activa un conjunto de

reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible”. Describen además la fisiología del estrés por medio del: Análisis del estresor; que se descompone en tres fases:

1. Recepción del estresor y filtro de las informaciones sensoriales por el tálamo.
2. Luego, programación de la reacción al estrés poniendo en juego el cortex pre frontal (implicado en la toma de decisión, la atención, la memoria a corto plazo) y el sistema límbico por un análisis comparativo entre la nueva situación y los “recuerdos”: la respuesta se hará en función de la experiencia.
3. Finalmente, activación de la respuesta del organismo (vía la amígdala [memoria emocional] y el hipocampo [memoria explícita]). Esta respuesta pone en juego el complejo hipotálamo-hipofisiario, así como la formación reticular.

Para Duval et al (2010, pág. 308) Posterior a la fase del Análisis del estresor surge: El síndrome general de adaptación, el cual se descompone también en tres fases:

1. La primera es la fase de alerta. En reacción a un estresor, el hipotálamo estimula las suprarrenales (en su parte medular) para secretar la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina).
2. La segunda fase es la fase defensa (o resistencia) que se activa solamente si el estrés se mantiene. Las suprarrenales (en la zona fasciculada) van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol. Su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos,

el corazón, el cerebro. Por una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, el organismo debe “aguantar”.

3. La fase de agotamiento (o de relajamiento) se instala si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas). Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Resultado: el organismo está invadido de hormonas que tendrán un impacto negativo sobre la salud.

La fase de agotamiento se presenta con mayor frecuencia en el trabajo, considerándolo estrés laboral, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas.

Para Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2007, p. 308)

Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas. Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esquelético o enfermedades cardiovasculares.

## **Estrés laboral**

A continuación se detallan un conjunto de conceptos que describen que es el estrés laboral:

Según la OMS (2007, p. 3)

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. A menudo existe confusión entre presión o reto y estrés, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas. Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede motivarlo, mantenerlo alerta y en condiciones de trabajar y aprender. El estrés aparece cuando esta presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de su empresa.

Para Durán (2010, p. 71)

El entorno cambiante en que nos desenvolvemos actualmente se ha traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Esta situación generan altos niveles de presión, que se convierte en parte de la cotidianidad laboral lo que propicia la aparición de enfermedades profesionales: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante.

Una posible consecuencia del estrés crónico experimentado en el contexto laboral del personal sanitario es el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) (SAP), que en su forma clínica fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger, así:

Para Valenzuela (2010, pág. 68) cito a Herbert Freudenberger quien definió el estrés crónico como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”, este fenómeno, que empezó a aparecer en los años setenta en los Estados Unidos de América, hace referencia al desgaste o sobrecarga profesional de los profesionales del servicio. En esa misma época la psicóloga Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales que se producen entre las personas que trabajaban con los profesionales de ayuda. Y en 1977 en Congreso anual de la Asociación Americana de psicólogos, lo utilizó para describirlo en personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios, este término era empleado entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre compañeros de trabajo.

Maslach y Jackson citado en Valenzuela (2010.p.56) lo estudiaron desde una perspectiva tridimensional caracterizado por: agotamiento emocional, manifestado por la pérdida progresiva de energía, cansancio y fatiga; despersonalización, identificada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad; y falta de realización personal en el trabajo, con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Y en 1982 establecieron una de las definiciones más aceptadas y utilizadas por los distintos autores para la realización de sus investigaciones: como una “respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento emocional, despersonalización y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

A continuación se describe las respuestas inadecuadas a un estrés emocional crónico:

## Cansancio Emocional (agotamiento emocional)

Según Montalban y Stangeland (2001, p. 34)

Maslach y Jackson (1982). Se conceptualiza como cansancio emocional a una situación que lleva a una pérdida de motivación y suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales; siendo el vigor el opuesto al cansancio.

Para la Real Academia Española (2015) proporciona algunos conceptos de las características sobre el agotamiento emocional:

**Desinterés:** Falta de interés por algo. Desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto, desanimo constante para emprender o tener iniciativa propia.

**Agotamiento físico:** Cansancio intenso y constante.

**Sentimientos y actitudes negativas:** Sentimiento de fastidio, desamparo e ira u otro estado, debido a la incapacidad de lograr una meta, son circunstancias decepcionantes.

**Frustración por el trabajo que se realiza:** Es un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad que percibe que la conduce a experiencias insatisfactorias, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole.

## Despersonalización

Según Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008. p. 55)

La despersonalización, suele asociarse a una actitud y comportamiento cínico e impersonal, con el aislamiento de los demás, con el etiquetado peyorativo de los otros compañeros de trabajo y con intentos de culpabilizarles de la frustración y falta de compromiso laboral presente.

Para Cruzado, Núñez-Moscoso, y Rojas-Rojas, (2013, p.121)

La despersonalización es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño. La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal; es frecuente enfatizar en las definiciones usuales la sensación de irrealidad que el paciente experimenta y la comparación que hace de sus experiencias usando la expresión “como si”, por la dificultad inherente a la descripción de ellas, y que además denota la claridad que el sujeto despersonalizado mantiene sobre la naturaleza anormal de su estado.

La despersonalización constituye otra dimensión que nos da luces del nivel de estrés que puede estar atravesando un individuo, siendo sus indicadores:

Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo: Es aquel trato que no posee ninguna característica que haga referencia a la personalidad de un individuo, sus ideas o sus sentimientos

Falta de preocupación de los problemas: Se reconocen a aquellos atributos negativos que son identificados en el personal, tales como: agresividad y mal carácter, descuido, indiferencia y falta de compromiso.

Indiferencia: Es un punto intermedio entre el aprecio y el desprecio. Si alguien siente aprecio, ese sentimiento resultará agradable y activo; en cambio, si siente desprecio, se tornará en algo que se pretende rechazar. Al mostrarse indiferente, el sujeto se vuelve apático al respecto.(Gonzales, et al. 2008.p. 92)

## Falta de realización personal en el trabajo

Según Gonzales, et al. (2008. p. 94)

Es la disminución de la realización personal en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

La falta de realización personal en el trabajo es considerada como otra dimensión que caracteriza al estudio de nivel de estrés cuyos indicadores son:

Apreciación sobre el trabajo que se desea: Centrado en las opiniones de los trabajadores. Son datos nos ayudan a entender las diferencias entre las opiniones de personas de diferentes edades, géneros, niveles educativos, sectores, tamaños de empresa, etc.

Interés por las tareas cotidianas en el trabajo: Supone la activación estratégica de competencias específicas con el fin de llevar a cabo una serie de acciones intencionadas en un ámbito concreto con un objetivo claramente definido y un resultado específico

Baja autoestima profesional: Es el resultado de comparar lo que creo que soy, con lo que debería ser. De medirnos en función de una imagen irreal, que nos formamos a partir de las expectativas exageradas de otras personas: padres, maestros, amigos, u otro. (Gonzales, et al. 2008. p. 102 -4)

Según cita Del Río, Perezagua, y Vidal (2003, pág. 26) Para responder a las interrogantes surgidas respecto al nivel de estrés, y como medir, la literatura nos ofrece M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: Cristina Maslach 1981-1986, adaptación española)

Se trata de un cuestionario auto administrado, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes. Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El cuestionario tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres subescalas o dimensiones para designar un sujeto “quemado”. Estas subescalas son: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

A pesar de las posibles deficiencias, no hay en este momento un instrumento más preciso para el diagnóstico del síndrome, por ello es el más utilizado en la mayor parte de los estudios.

Para finalizar, respecto a estrés laboral;

Para la OMS Houtman, Jettinghoff, y Cedillo (2007) En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas. Bajo esta premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina.

## **Desempeño laboral**

Desempeño laboral es otra variable a considerar en la presente investigación por ende su análisis y estudio es imprescindible.

Para el CNSC.(2006, pág. 5) 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. Para valorar esta idoneidad surge la concepción de la evaluación del desempeño, se ubica en el contexto de la gestión humana y se apoya en técnicas e instrumentos del modelo de gestión humana por competencia laboral, a fin de asegurar la calidad en el servicio, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus usuarios, beneficiarios y destinatarios y el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo y de las metas institucionales.

A la luz de estas definiciones, Tito (2012, pág. 28) refiere que: ha de entenderse que las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño.

En este sentido CNSC. (2006, pág. 8) Se entiende por competencia laboral la “Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos,

destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

### **Gestión de la Evaluación del Desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño es un asunto que ha despertado numerosas manifestaciones favorables y otras sumamente adversas. Hasta el día de hoy se ha hecho poco para lograr una verificación real y científica de sus efectos. Así, Castro, Palomino, Quiñones et al. (2007) afirman que:

Evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Además, una evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, de desacuerdos, de desaprovechamiento de empleados con potencial más que el requerido por el cargo, de motivación entre otros. Según los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar la falta de desarrollo de una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización. (p.14)

La evaluación del desempeño no es por sí misma un fin, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. En ese contexto, nuevamente Castro et al (2007):

(...) los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño puede presentar de tres maneras: 1. Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación. 2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como recursos básicos de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente dependiendo de la forma de administración. 3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a

todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta de una parte los objetivos empresariales y otra los objetivos individuales. Para finalizar refiere: Cuando un programa de evaluación del desempeño es bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente proporciona beneficios a corto, a mediano y largo plazo. Por lo general, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa y la comunidad. (p.79-80).

Para evaluar cómo responden las personas en sus puestos de trabajo, es prioritario tener identificadas las actividades y objetivos que cada persona debe desarrollar en su puesto de trabajo y cuyo desempeño será evaluado. Es imprescindible que, tanto por parte del evaluador, como por parte del evaluado, se conozcan los criterios cualitativos y cuantitativos, con los que serán medidos los resultados. Básicamente, se utilizan dos procedimientos o sistemas:

**Sistema 1:** Evaluación del Desempeño según las Actividades; Mediante este sistema, se evalúa el nivel de cumplimiento de las distintas actividades que tiene asignadas de forma habitual, cada puesto de trabajo. Por ello, es preciso, que estas actividades estén previamente identificadas y conocidas por los ocupantes de cada puesto.

**Sistema 2:** Evaluación del Desempeño por Objetivos; Con este sistema lo que se evalúa es el grado de consecución de los diferentes objetivos que en su momento se establecieron para cada puesto, e incluso de los que se fijaron de mutuo acuerdo. En la medida, en que la fijación de objetivos se haga de acuerdo con los ocupantes de los puestos, estos se implican más.

Para fines de la presente investigación, se ha disgregado los factores de la evaluación del desempeño y conducta laboral, implícitos en el formato de evaluación, en aspectos que serán tomados como parte de las dimensiones de la presente investigación:

1. Aspectos ligados a la gestión: Marulanda y Mejía (2011) dicen en el Libro Modelo de gestión del talento Humano, refiere que:

Es la dimensión del puesto de trabajo en la que se valora la conjunción de los factores de desempeño eficaz que deberían coincidir en el ocupante del puesto para que pueda resolver los problemas que se presentan en el ámbito del entorno organizativo.  
(p.69)

Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.

Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.)

2. Aspectos ligados a la productividad:

Para Andrade (2011, pág. 113) en su libro, El Factor ADR, refiere: Hay empresas que generan en sus colaboradores un fuerte orgullo de pertenencia, por la imagen que tienen en la sociedad, o por enarbolar una serie de valores compatibles con los que ellos mismos profesan. Entonces trabajar en esas empresas es un motivo de arraigo y desarrollo de capacidades y actitudes que mejoran su rendimiento y la producción.

Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.

Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

3. Aspectos ligados a la Persona: Según Sutil, Naranjo, León, et al (2013, p. 92) En el libro Neurociencia, empresa y marketing da una aproximación a la interpretación de la dimensión de la manera como nos relacionamos con otros individuos, viene dada por aspectos emocionales y cognitivos que pueden ser evaluados e incluso ajustados.

Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.

Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.

Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.

### **Profesional administrativo**

Es aquel profesional titulado, que presta un servicio a la sociedad en coordinación con los otros profesionales del área administrativa, a través de la administración o gerencia, así como el soporte de la ejecución de los procedimientos administrativos, técnicos y normativos de las instituciones públicas, especificándose para este trabajo en el personal que labora en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT.

### **Perspectiva Teórica**

El estrés puede estar ocasionado por problemas fuera o dentro de su trabajo, por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera de su trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de sus actividades laborales. El profesional administrativo no está excepto de esta realidad, pues al estar presente en él una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales lo hace susceptible a cambios de actitud inevitables originados por un entorno variable, por ende ocasionando disminución o alteración en su desempeño laboral.

En base a los estudios de investigación desarrollados anteriormente y a la base teórica encontrada se ha propuesto realizar el estudio, utilizando dos

instrumentos de evaluación el primero la versión española validada de Maslach Burnout Inventory (MBI), como medio para identificar el nivel de estrés crónico en el personal, y el segundo en base a la Resolución de Superintendencia N° 202-2012/SUNAT “Aprueba Política de Gestión del Rendimiento Laboral de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT” y anexo política de gestión del rendimiento laboral de la SUNAT. Para identificar el desempeño laboral.

En este sentido, la perspectiva teórica de la presente investigación está basada en datos del sub capítulo inmediato anterior.

### **1.3 Justificación**

La intención de la presente proyecto de investigación es dar nuevos aportes teóricos prácticos que permitan explicar y conocer más de cerca de la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015. Considerando importante este aspecto en la estructura del desempeño laboral de este personal debido a lo siguiente:

Para la Organización Internacional del Trabajo (OTI) según cito Suarez (2013.p.34)

(...) en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

De esta manera, el presente proyecto de investigación es importante ya que brinda aportes a las autoridades normativas, gerenciales respecto a la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

### **1.3.1 Justificación Teórica**

La presente investigación es teóricamente importante porque hará una revisión de los modelos teóricos que explican cada una de las variables, estudios de investigación similares y teorías a fines y la relación que existe entre ellos; de esta forma que encajen en la satisfacción de las necesidades del sector público, esto nos da el marco de importancia necesaria para realizar la presente investigación.

Para Houtman I, Jettinghoff K y Cedillo L. (2007)

La mayoría de los países en desarrollo invierten pocos recursos en investigación aunque tienen muchos problemas por resolver; estas son tal vez las principales causas que explican las limitaciones para generar datos confiables y evaluar el impacto de los cambios en el trabajo. Sin embargo, se han llevado a cabo algunos estudios específicos de diseño transversal; a través de los cuáles se ha demostrado la importancia de los problemas de presión arterial alta y las enfermedades cardiovasculares en la población de México, Brasil y Colombia y la distribución diferencial entre grupos de trabajadores expuestos y no expuestos a condiciones psicosociales negativas, tales como tensión en el trabajo, sobre compromiso e inseguridad laboral. (p.8)

### **1.3.2 Justificación Metodológica**

El uso de instrumentos metodológicos pretende alcanzar los objetivos trazados aplicando herramientas como son la validez y confiabilidad del instrumento previamente elaborado y revisado por juicio de expertos para identificar las variables de estudio y sus dimensiones garantizaran la validez de la información obtenida permitiendo generar las recomendaciones de la investigación sobre la problemática observada. Por otra parte, de por sí, la tratativa del tema de investigación propone un método para abordar problemas similares en otros contextos laborales con características semejantes, constituyéndose en una ruta de trabajo.

### 1.3.3 Justificación Práctica

Respecto a la justificación práctica del presente proyecto de investigación, el autor considera que los resultados obtenidos en la investigación, puedan trascender más allá del logro del objetivo académico para el autor, en una investigación que puede ser relevante por medio de sus resultados en la SUNAT de tal manera que se adopten políticas de prevención y se proporcione mejor calidad de vida al servidor público.

Cada periodo de tiempo, cada región, cada país y aun, cada institución pública tiene condiciones particulares que deben estudiarse para orientar la política del cuidado integral de las personas, asunto que también es responsabilidad de los directivos y/o jefes, y en consecuencia de los líderes políticos del país. Razón por la cual cada cierto tiempo se definan las necesidades de personal administrativo con competencias distintas a los que ya laboran como empleados.

Así refiere la OMS (2007, p. 5)

Si bien existen intervenciones eficaces para evitar los peligros laborales y proteger y promover la salud en el lugar de trabajo, se registran grandes diferencias dentro de los países y entre éstos en lo relativo al estado de salud de los trabajadores y su exposición a riesgos laborales. Sólo una pequeña minoría de la fuerza de trabajo mundial tiene actualmente acceso a servicios de salud ocupacional.

En este contexto, el autor espera que una vez culminada la presente investigación esta información se canalice a las autoridades competentes, y se realicen acciones tendientes a mejorar la realidad encontrada.

## **1.4. Planteamiento del Problema**

### **1.4.1 Realidad problemática**

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una empresa está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores.

Las empresas que no consideran importante al elemento humano, se enfocan en la productividad, sin analizar la sobrecarga laboral de los empleados. Erróneamente estas empresas creen que incrementando las horas de trabajo a los empleados existirá mayor productividad. Sin embargo, es todo lo contrario. Los agotan, enferman y corren el riesgo de perder buenos elementos por la incapacidad de implementar un buen trato.

Aunque los individuos en general tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste. La carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados sufran estrés, los trabajadores también corren riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardíacos y enfermedades que devienen de la presión laboral. Estos asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto. (Montero, 2010)

Una de estas soluciones es capacitar a los trabajadores sobre técnicas que mejoren su desempeño, les permitirá priorizar sus tareas y aprender a manejar sus tiempos. Esta no es una pérdida de tiempo, sino una inversión. Si la compañía quiere ser exitosa, tendrá que invertir. Sin embargo, como ya lo mencionó Montero, no hay mucha motivación para que lo hagan. Por otro lado, la

calidad en la prestación de los servicios es sin duda una preocupación medular, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. El profesional administrativo presta servicio de alta calidad al usuario, a la familia, a la comunidad y en consecuencia, al estado peruano. Es además quien lidera diferentes procesos donde se deben establecer procedimientos, pautas, normas, protocolos o disposiciones generales y particulares que permitan al equipo de gestión obtener el éxito en relación a los procesos de administración y gerencia.

El personal administrativo debe prestar un óptimo servicio para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, debe de tener una elevada autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de sus labores. Esto se debe a que servicios donde laboran estas personas, enfrentan diariamente situaciones difíciles y hasta riesgosas donde demuestran sus competencias, para lo cual han sido capacitados, es decir demostrar juicio y experiencia necesaria para detectar situaciones de alarma que vulneren la normativa o el debido procedimiento, a ello se suma la sobre carga de trabajo, la sobre demanda de labor, los factores físicos ambientales, donde se labora, como ambientes o equipos inadecuados, incómodos e insuficientes para realizar actividades cotidianas; y también factores que afectan el aspecto psicológico, como son la ambigüedad de funciones, las críticas constantes por otro grupo de profesionales, rotación de personal, poca flexibilidad en los horarios y sus cambios.

Por lo mencionado, surge repercusiones en el desempeño laboral del personal administrativo, que pasa de ser administrador a ser el motivo de cuidado por presentar niveles de estrés altos. Esta realidad, conlleva a manejo inadecuado de situaciones en las unidades, comunicación poco asertiva, excesiva permisividad en los procedimientos, restándole importancia a situaciones complejas, obviando la toma de decisiones, desinterés por la capacitación y actualización, poca promoción de cargos, displicencia hacia la cooperación entre compañeros, entre otros. Algunas de estas situaciones han sido observadas en el clima organizacional de la SUNAT, lo que motivo la presente investigación.

## **1.4.2. Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

### **Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de estrés del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre Cansancio emocional y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre despersonalización y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre realización personal y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existiría una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

## **1.5.2 Hipótesis Específica**

### **Hipótesis Especifico 1**

Existiría una relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

### **Hipótesis Especifico 2**

Existiría una relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

### **Hipótesis Especifico 3**

Existiría una relación entre la dimensión de realización profesional en el trabajo y el desempeño del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

#### **Objetivo Especifico 1**

Determinar el nivel de estrés del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

#### **Objetivo Especifico 2**

Determinar el nivel de desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

**Objetivo Especifico 3**

Determinar la relación entre el Cansancio Emocional y el desempeño de del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

**Objetivo Especifico 4**

Determinar la relación entre despersonalización y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

**Objetivo Especifico 5**

Determinar relación entre realización personal y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

## **II: Marco metodológico**

## 2.1. Variables

- a) Variable 1: Nivel de Estrés = Variable independiente
- b) Variable 2: Desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT = variable dependiente.

2.2. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	NIVELES
<b>VARIABLE 1:</b>  Nivel de Estrés.	Es el desequilibrio físico y emocional que se produce en el ser humano a causa del entorno que percibe.	En respuesta expresada por el personal administrativo acerca del efecto que produce su labor en la Interacción con el medio en cuanto al cansancio emocional; la falta de realización personal, y despersonalización. En el cual se obtuvo a través de la escala de Maslach y valorada en alto, medio y bajo.	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	_Desinterés _Agotamiento físico _Sentimientos y actitudes negativas _Frustración por el trabajo que se realiza	0 = Nunca  1 = Pocas veces al año o menos  2 = Una vez al mes o menos
			Realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	_Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo. _Falta de preocupación de los problemas. _Otros _Indiferencia	3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días
					_Apreciación sobre el trabajo que se desea _Interés por las tareas cotidianas en el trabajo _Baja autoestima profesional	

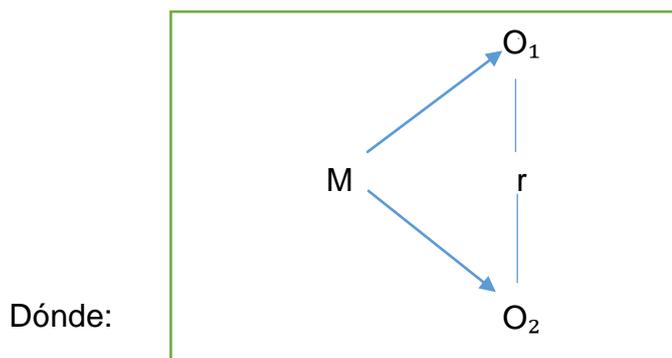
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	NIVELES
<b>VARIABLE 2:</b>  Desempeño laboral del profesional administrativo	Estimación del rendimiento global del profesional administrativo en todos los aspectos del que hacer de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT.	Realizar funciones asistenciales, gerenciales, docentes e investigativas, desde el contexto específico de cuidado, en los niveles primario, secundario y terciario, con fundamento en un real conocimiento del ser humano, de la salud y sus determinantes, y del entorno.	Aspectos ligados a la gestión	1, 8	Planificación	I, II, III, IV, V
			Aspectos ligados a la productividad	3,4,5	Cumplimiento de normas  Iniciativa  Oportunidad  Calidad de trabajo	I, II, III, IV, V
			Aspectos ligados a la persona	2,6,7	Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	I, II, III, IV, V

### 2.3. Metodología.

Se aplicará el método hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). (Hernández, Fernández, Baptista. 2010. p.56)

### 2.4. Tipo de estudio

El presente trabajo es un estudio descriptivo, correlacional, aplicativo el cual describe y relaciona el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.



**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Variable 1

**O<sub>2</sub>** = Variable 2.

**r** = Relación de las variables de estudio.

Según lo manifestado por Bernal, (2006, pág. 113) “Para Salkind, la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultado de variables. La correlación examina asociaciones pero no relaciones causales.”

## 2.5. Diseño de Investigación

Es un estudio no experimental de tipo transversal, porque no se realiza manipulación deliberada de las variables; y transversal porque se recolecta datos en un solo momento dado.

Según lo manifestado por Toro-Jaramillo (2006, p. 158) refiere que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Para el Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 106)

Los estudios de corte transversal, constituyen una especie de corte transversal en el tiempo, como una fotografía del momento y de los factores y circunstancias que actúan sobre él en un momento dado.

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1. Población

La población la conformaran todas las personas que trabajan en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT. El cual se encuentra distribuido de la siguiente forma.

<b>Servicio</b>	<b>Número de personas</b>
C.A.S.	12
D.S. 728	23
Total	35

### **2.6.2 Muestra**

La muestra que se considerará en la presente proyecto de investigación será el 100% del personal de la Unidad Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

#### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de Inclusión**

- Profesionales administrativo de la Unidad Ejecución Contractual de la SUNAT con vínculo laboral mayor a 3 meses.

#### **Criterios de Exclusión**

- Personal que se encuentren de vacaciones o licencia.
- Personal que no desean participar en la presente investigación.
- Personal con cargo administrativo de confianza.

## **2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **2.7.1 Técnica de Recolección de Datos**

Se utilizará el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.

Mediante éste instrumento se recolectará información del grupo de estudio, y así identificar la relación que tiene una variable con la otra.

## 2.7.2 Instrumentos de Recolección de Datos

### a) Encuesta para la Variable 1: “Nivel de estrés” (Anexo 1)

Para medir el “Nivel de estrés de las profesionales administrativo” se usara la encuesta aplicando el instrumento “el Inventario de Maslach” elaborado por Maslach y Jackson en versión española.

La evaluación se realiza atreves de los aspectos:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el problema de estrés.

Existen tres sub-escalas bien definidas, que se describen a continuación:

1. Sub-escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Sub-escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

El rango final de resultados se tomó en base en lo recomendado por el mismo Maslach, quedando en: Alto, Medio y Regular nivel de Estrés.

a) Encuesta para la Variable 2: “Desempeño Laboral” (Anexo 2)

Para conocer el “Desempeño laboral del profesional administrativo”, se aplicara la evaluación de desempeño y conducta laboral que la SUNAT, considera para la evaluación de los profesionales nombrados y contratados. Realizada de forma presencial a modo de lista de cotejo.

<b>Concepto</b>	<b>Puntaje</b>
Evaluación de Desempeño Laboral	70 puntos
Evaluación de Asistencia	10 puntos
Evaluación de Puntualidad	10 puntos
Evaluación de Capacitación	10 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>100 puntos</b>
Nota Aprobatoria	Puntaje Total 61 puntos
Nota Desaprobatoria	Puntaje Total, igual o menor a 60 puntos

No obstante para efectos de presentación de este trabajo de investigación se optó por trabajar en un rango de: Bueno, Regular y Por Mejorar, ya que por recomendación del Jefe de Recursos humanos de la SUNAT, podría ser traducido como ofensivo señalar a algún trabajador con nota desaprobada.

### 2.7.3. Validación y confiabilidad del Instrumento

#### Validez.

Respecto a la validación de contenido, de constructo y de contenido de los instrumentos:

Encuesta para la Variable 1: “Nivel de estrés”: se aplicara el instrumento “El Inventario de Maslach” elaborado por Maslach y Jackson en versión en español. El cual tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. Siendo utilizado en las investigaciones que se presentan en los antecedentes del presente proyecto como el estudio de Panamá y el de Colombia Sin embargo, de todos modos se realizo la prueba alfa de Cronbach y se obtuvo un nivel aceptable (0.711)

Tabla 1.

*Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable nivel de estrés.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,711	22

Encuesta para la Variable 2: “Desempeño laboral”: Dicha evaluación se realiza, de conformidad con la Resolución de Superintendencia N° 202-2012/SUNAT “Aprueba Política de Gestión del Rendimiento Laboral de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT” y anexo política de gestión del rendimiento laboral de la SUNAT. La prueba de fiabilidad proporcionó un buen índice de Alfa de Cronbach (0.814).

Tabla 2.

*Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	8

### **Confiabilidad**

A pesar que para medir la confiabilidad de los cuestionarios, no fue necesario realizar ningún análisis, puesto que los instrumentos utilizados ya han sido validados anteriormente y aceptado en el quehacer de la ciencia, se realizó la prueba alfa de Cronbach solamente con fines de corroboración, determinándose que la confiabilidad es buena para los dos instrumentos.

### **2.8. Método de Análisis de Datos**

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procederá al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.

Para la prueba de hipótesis se aplicó el Coeficiente Rho de Spearman, en vista que necesitamos hallar la relación entre las dos variable con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%. Para el autor Hernández, et al (2010, p. 123) El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) “es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas en escala ordinal.”

### **2.9. Consideraciones Éticas**

El proyecto de investigación se ha desarrollado respetando los principios éticos como el respeto a la persona, y no maleficencia, pudiendo ser sometido a evaluación del comité de ética, para la ejecución de los instrumento de investigación, se solicitara la autorización de la Jefatura de la Unidad de estudio en la SUNAT. Se solicitara a los profesionales la firma de una hoja de consentimiento informado, haciendo saber de la realización de dicho estudio, en el que no se revelará su identidad, y que los resultados serán beneficiosos para la gestión y por intermedio de estos, en las mejoras en las condiciones de trabajo. Posterior a ello se le consultará su participación voluntaria en la investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

A fin de dar cumplimiento al objetivo general trazado, se midió la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo en la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT.

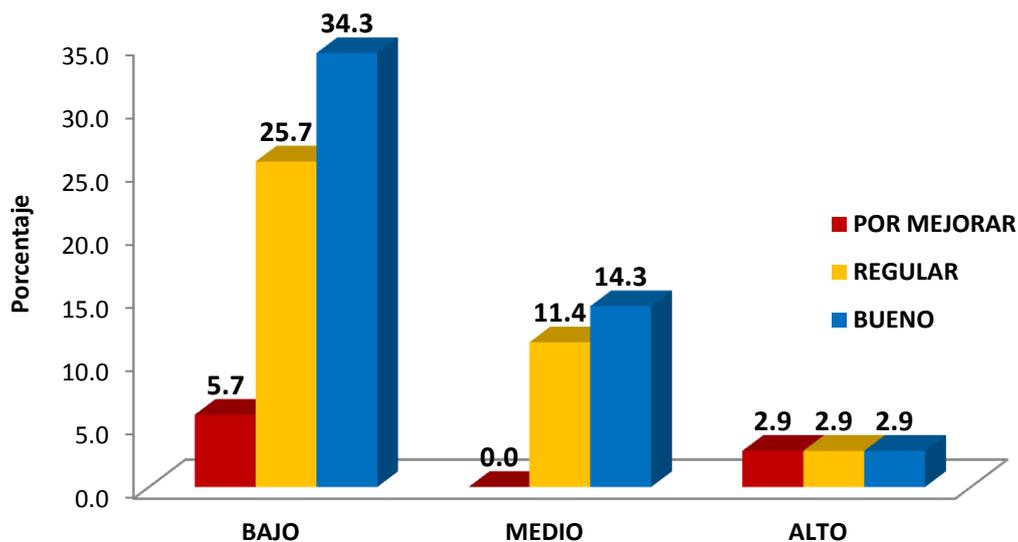
Previamente en la tabla 3 se obtuvo que, de un total de 35 personas evaluadas, la mayoría de intersecciones se dio entre el nivel 'Bajo' de estrés y la categoría 'Bueno' del desempeño laboral con 12 casos, equivalente al 34.29%, seguido de la intersección del mismo nivel de estrés y la categoría 'Regular' del desempeño laboral con 9 casos (25.71%), como se aprecia en la siguiente tabla y figura.

Tabla 3.

*Frecuencias entre los niveles de estrés y el desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

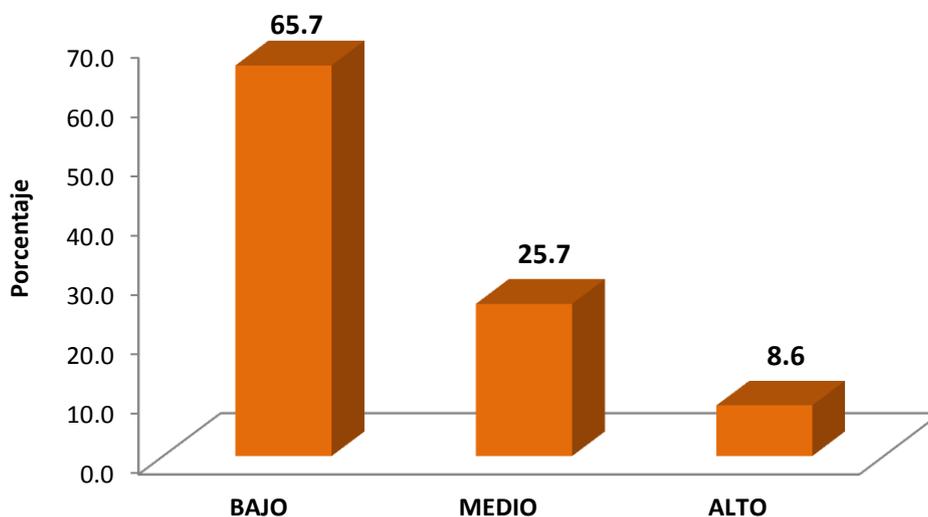
Desempeño Laboral	Niveles de estrés						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Por mejorar	2	5,71	0	0,00	1	2,86	3	8,57
Regular	9	25,71	4	11,43	1	2,86	14	40,00
Bueno	12	34,29	5	14,29	1	2,86	18	51,43
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>65,71</b>	<b>9</b>	<b>25,71</b>	<b>3</b>	<b>8,57</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos de la investigación.



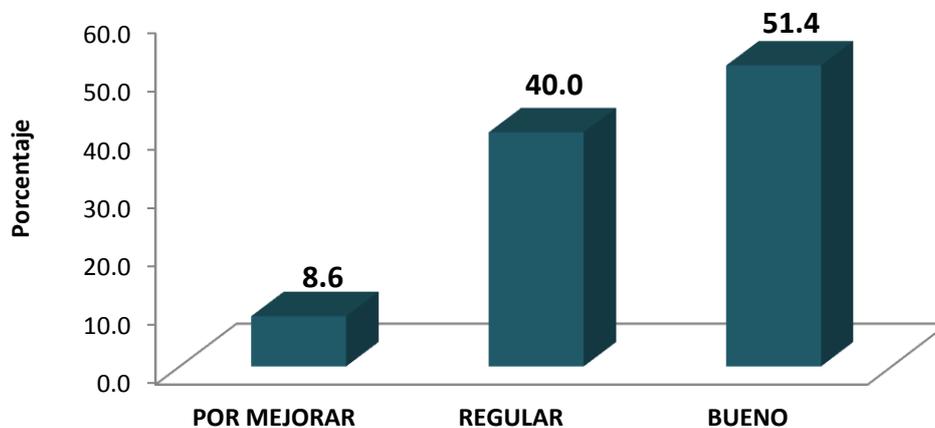
*Figura 1.* Distribución de las frecuencias entre los niveles de estrés y el desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

A manera de resumen se tiene que los niveles de estrés fueron en un 65.7% Bajos, 25.7% Medio y en un 8.6% Alto, como se aprecia a continuación



*Figura 2.* Distribución de las frecuencias de los niveles de estrés evaluados a los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

Asimismo, cuando se resumieron las proporciones del desempeño laboral evaluado se obtuvo que el 51.4% es 'Bueno', el 40% 'Regular' y solamente el 8.6% está 'Por Mejorar', como se aprecia en la figura 3.



*Figura 3.* Distribución de las frecuencias del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

Previamente a la realización del contraste se plantearon las hipótesis, quedando de la siguiente manera:

$H_0$ : No existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

$H_1$ : Existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Tabla 4.

*Prueba de correlación entre los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.*

Rho de Spearman		Niveles de Estrés
	Coefficiente de correlación	-0,049
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	0,781
	N	35

En la tabla 4 se observó que el valor de la significancia obtenida fue 0.781, valor superior al nivel propuesto en la metodología (0.05), por lo que no hay evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que No existe relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Sin embargo, a pesar de este resultado, se hizo necesario conocer cómo era la relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y los niveles de estrés. Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la productividad del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la productividad del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la persona en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la persona en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Tabla 5.

*Prueba de correlación entre los niveles de estrés y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.*

Rho de Spearman		Niveles de estrés
Aspectos ligados a la gestión	Coefficiente de correlación	-0,229
	Sig. (bilateral)	0,185
	N	35
Aspectos ligados a la productividad	Coefficiente de correlación	0,236
	Sig. (bilateral)	0,172
	N	35
Aspectos ligados a las personas	Coefficiente de correlación	0,556**
	Sig. (bilateral)	<b>0,001</b>
	N	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados de la tabla anterior se observa que solamente en la prueba de correlación entre los Aspectos ligados a las personas y los Niveles de estrés hubo significación (valor  $p = 0.001 < 0.05$ ), por lo que, solamente en ese caso hay evidencia para afirmar que Existe relación entre los niveles de estrés y los aspectos ligados a la persona en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, no siéndolo para los dos restantes (Aspectos ligados a la Gestión y a la Productividad).

### 3.2. Nivel de estrés del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

#### 3.2.1. Niveles de Cansancio emocional del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

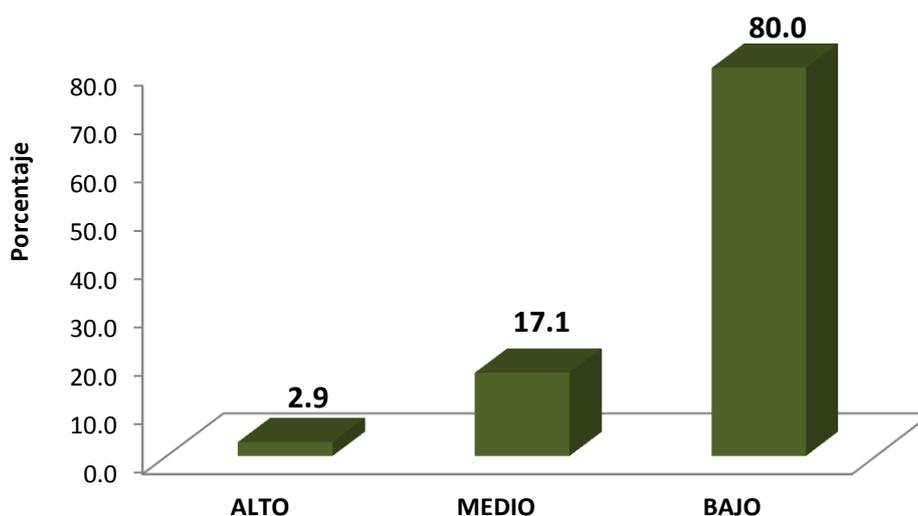
En los resultados se observa que mayoritariamente (28 personas = 80%) tuvieron 'Bajo' nivel de Cansancio Emocional; 17.1% (6 personas) nivel 'Medio' y solamente un 2.9% (1) manifestó un nivel 'Alto'. Como se muestra a continuación en la tabla 6 y figura 4.

Tabla 6.

*Frecuencias de los niveles de Cansancio Emocional evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	1	2,9	2,9
	Medio	6	17,1	20,0
	Bajo	28	80,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 4. Distribución de Frecuencias de los niveles de Cansancio Emocional evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

### 3.2.2. Niveles de Despersonalización del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

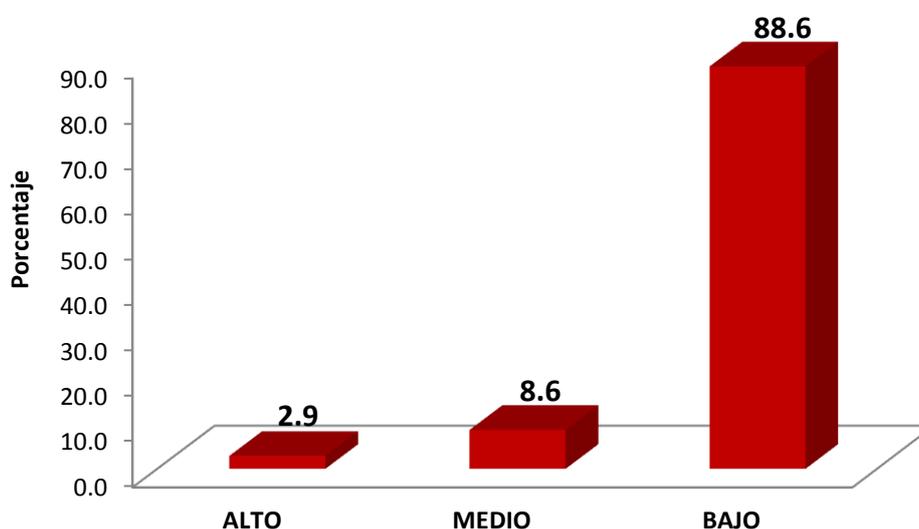
En los resultados se observa que mayoritariamente (31 personas = 88.6%) tuvieron 'Bajo' nivel de Despersonalización; 8.7% (3 personas) nivel 'Medio' y solamente un 2.9% (1) manifestó un nivel 'Alto'. Como se muestra a continuación en la tabla 7 y figura 5.

Tabla 7.

*Frecuencias de los niveles de Despersonalización evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	1	2,9	2,9
	Medio	3	8,6	11,4
	Bajo	31	88,6	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 5. Distribución de Frecuencias de los niveles de Despersonalización evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

### 3.2.3. Niveles de Realización Personal del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

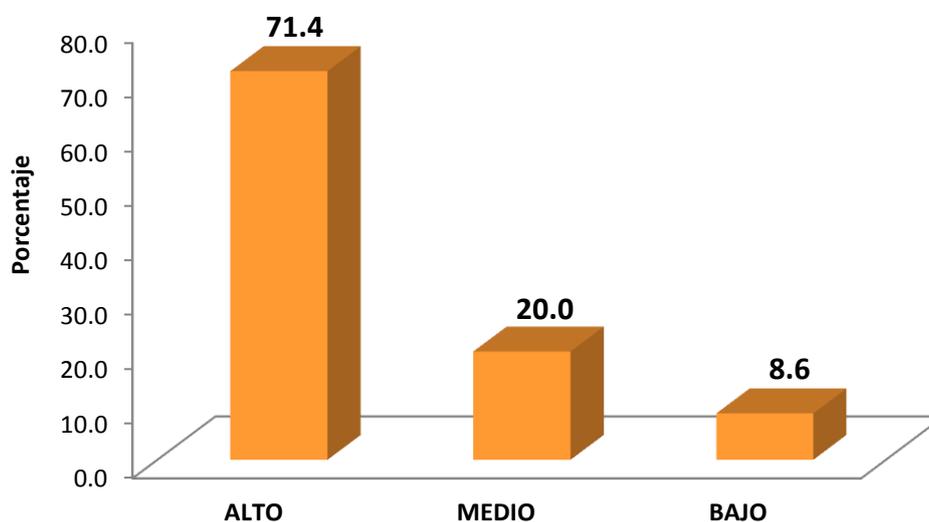
En los resultados se observa que mayoritariamente (71 personas = 71.4%) tuvieron 'Alto' nivel de Realización personal; 20% (7 personas) nivel 'Medio' y solamente un 8.6% (3) manifestó un nivel 'Bajo'. Como se muestra a continuación en la tabla 8 y figura 6.

Tabla 8.

*Frecuencias de los niveles de Realización personal evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	25	71,4	71,4
	Medio	7	20,0	91,4
	Bajo	3	8,6	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 6.* Distribución de frecuencias de los niveles de Realización personal evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

### 3.2.4. Niveles de Estrés del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

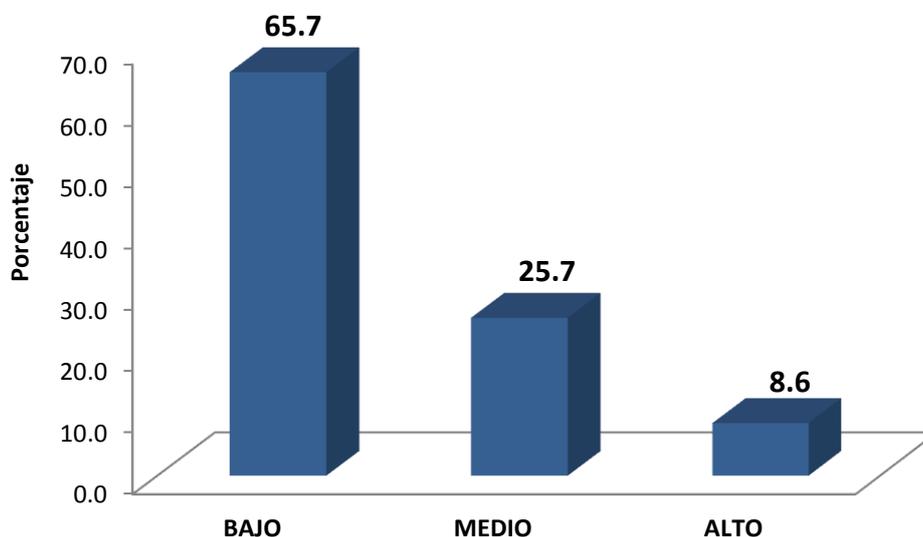
Finalmente, en los resultados obtenidos se observa que mayoritariamente (23 personas = 65.7%) tuvieron 'Bajo' nivel de Estrés; 25.7% (9 personas) nivel 'Medio' y solamente un 8.6% (3) manifestó un nivel 'Alto'. Como se muestra a continuación en la tabla 9 y figura 7.

Tabla 9.

*Frecuencias de los niveles de estrés evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	23	65,7	65,7
	Medio	9	25,7	91,4
	Alto	3	8,6	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 7. Distribución de frecuencias de los niveles de estrés evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

### 3.3. Nivel de desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

#### 3.3.1. Aspectos ligados a la Gestión del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

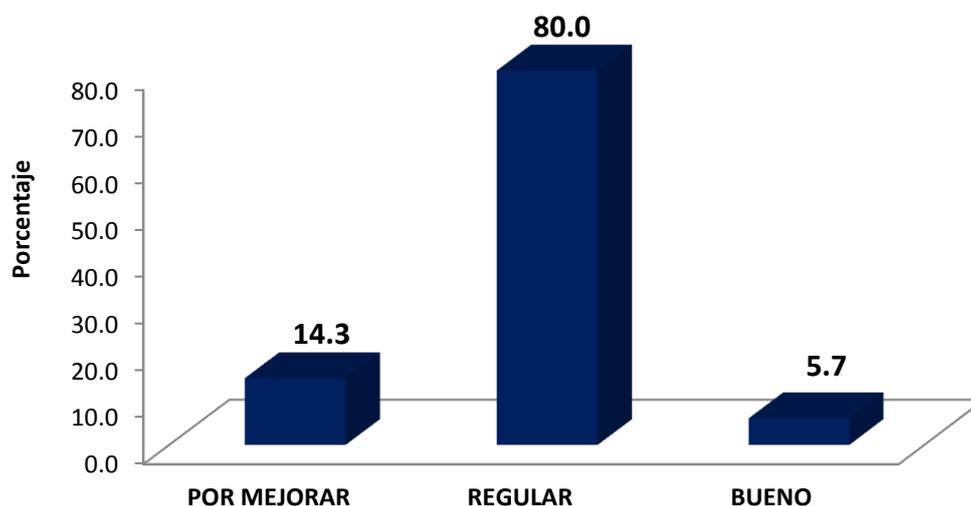
En los resultados obtenidos se observa que mayoritariamente (28 personas = 94.3%) tuvieron un nivel 'Regular' de estos Aspectos; 14.3% (5 personas) nivel 'Por Mejorar' y solamente un 5.7% (2) manifestó un nivel 'Bueno'. Como se muestra a continuación en la tabla 10 y figura 8.

Tabla 10.

*Frecuencias de los Aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	5	14,3	14,3
	Regular	28	80,0	94,3
	Bueno	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 8.* Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la gestión del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

### 3.3.2. Aspectos ligados a la Productividad del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

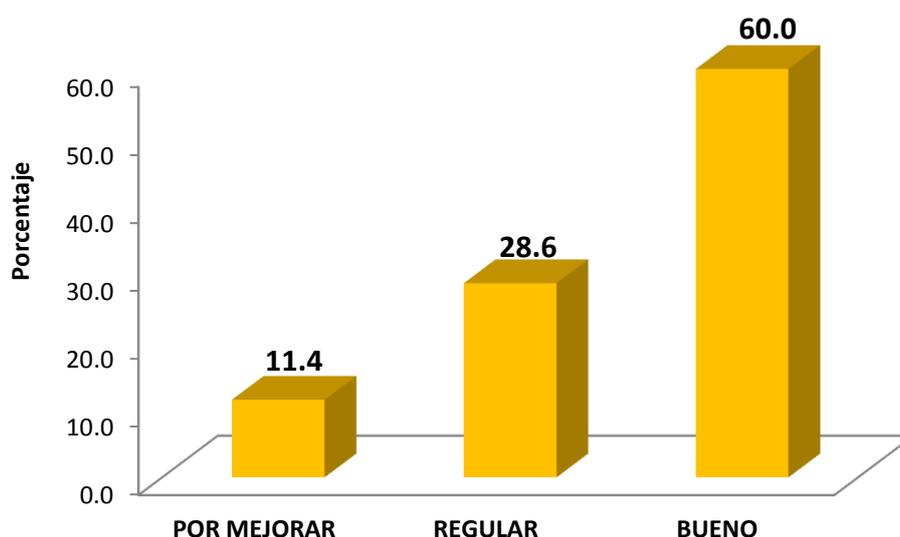
En los resultados obtenidos se observa que mayoritariamente (21 personas = 60%) tuvieron un nivel 'Bueno' de estos Aspectos; 28.6% (5 personas) nivel 'Regular' y solamente un 11.4% (4) manifestó un nivel 'Por Mejorar'. Como se muestra a continuación en la tabla 11 y figura 9.

Tabla 11.

*Frecuencias de los Aspectos ligados a la Productividad del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	4	11,4	11,4
	Regular	10	28,6	40,0
	Bueno	21	60,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 9. Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la productividad del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

### 3.3.3. Aspectos ligados a la Persona del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

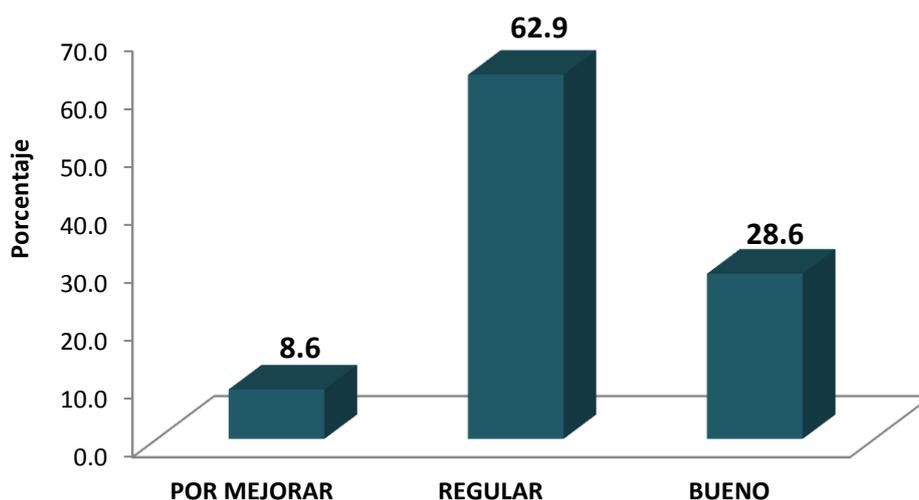
En los resultados obtenidos se observa que mayoritariamente (22 personas = 62.9%) tuvieron un nivel 'Regular' de estos Aspectos; 28.6% (10 personas) nivel 'Bueno' y solamente un 8.6% (3) manifestó un nivel 'Por Mejorar'. Como se muestra a continuación en la tabla 12 y figura 10.

Tabla 12.

*Frecuencias de los Aspectos ligados a la persona del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	3	8,6	8,6
	Regular	22	62,9	71,4
	Bueno	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 10.* Distribución de frecuencias de los Aspectos ligados a la persona del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

### 3.3.4. Desempeño Laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

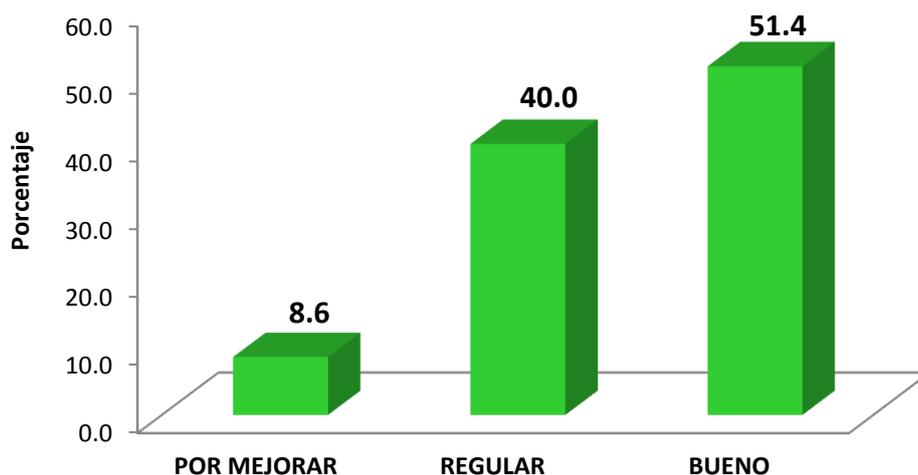
Finalmente, en los resultados obtenidos se observa que mayoritariamente (18 personas = 52.4%) tuvieron un nivel 'Bueno' de Desempeño laboral; 40% (14 personas) nivel 'Regular' y solamente un 8.6% (3) manifestó un nivel 'Por Mejorar'. Como se muestra a continuación en la tabla 13 y figura 11.

Tabla 13.

*Frecuencias de niveles del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	3	8,6	8,6
	Regular	14	40,0	48,6
	Bueno	18	51,4	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 11. Distribución de frecuencias de niveles del desempeño laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

### 3.4. Relación entre el Cansancio Emocional y el desempeño de del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

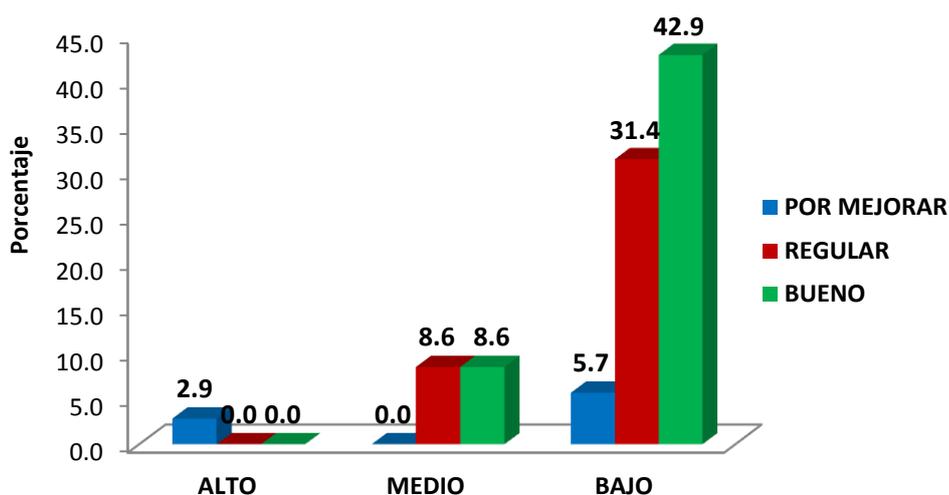
En la tabla de contingencia se obtuvo que, de un total de 35 personas evaluadas, la mayoría de intersecciones se dio entre el nivel 'Bajo' de Cansancio Emocional y la categoría 'Bueno' del desempeño laboral con 15 casos, equivalente al 42.9%, seguido de la intersección del mismo nivel de Cansancio Emocional y la categoría 'Regular' del desempeño laboral con 11 casos (31.4%), como se aprecia en la siguiente tabla 14 y figura 12.

Tabla 14.

*Frecuencias entre los niveles de Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

Desempeño laboral	Cansancio emocional						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Por mejorar	1	2,9	0	0,0	2	5,7	3	8,6
Regular	0	0,0	3	8,6	11	31,4	14	40,0
Bueno	0	0,0	3	8,6	15	42,9	18	51,4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>	<b>6</b>	<b>17,1</b>	<b>28</b>	<b>80,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Datos de la investigación



*Figura 12.* Distribución de frecuencias entre los niveles de Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.

Previamente a la realización de la Prueba de correlación Rho de Spearman entre el Cansancio Emocional y el Desempeño laboral se plantearon las siguientes hipótesis de contraste:

$H_0$ : No existe relación entre los niveles de Cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

$H_1$ : Existe relación entre los niveles de Cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Tabla 15.

*Prueba de correlación entre los niveles de Cansancio Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT*

Rho de Spearman		Cansancio emocional
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,547**
	Sig. (bilateral)	0,001
N		35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se observó que el valor de la significancia obtenida fue 0.001, valor inferior al nivel propuesto previamente (0.05), por lo que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, afirmando que Existe relación entre los niveles de Cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT. Ahora, si se ve el coeficiente correlación se percibe que el valor fue -0.547, valor que señala que la relación moderada y negativa (inversa, traducéndose como que: a Menor Cansancio Emocional, entonces Mayor Desempeño Laboral).

### 3.5. Relación entre despersonalización y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

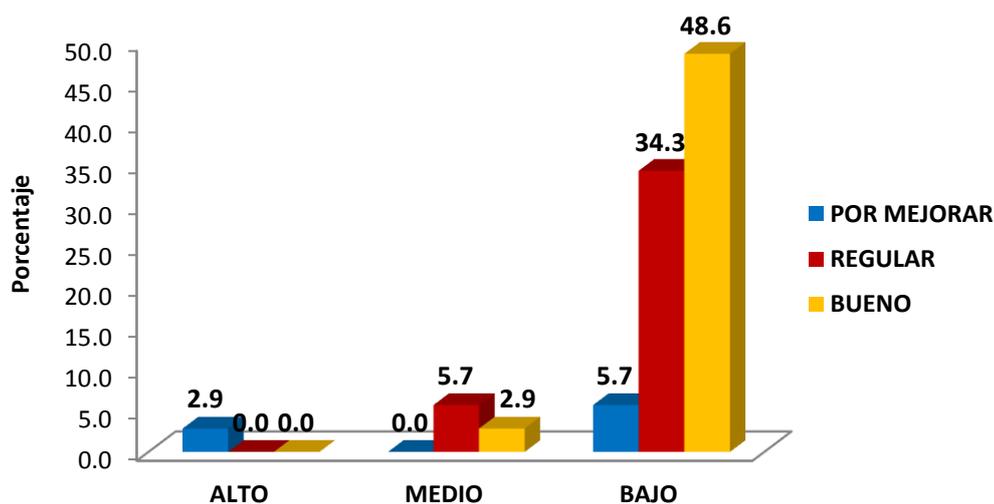
De un total de 35 personas evaluadas, la mayoría de intersecciones se dio entre el nivel 'Bajo' de Despersonalización y la categoría 'Bueno' del Desempeño laboral con 17 casos, equivalente al 48.6%, seguido de la intersección del mismo nivel de Despersonalización y la categoría 'Regular' del Desempeño laboral con 12 casos (34.3%), como se aprecia en la tabla 16 y figura 13.

Tabla 16.

*Frecuencias entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

Desempeño laboral	Despersonalización						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Por mejorar	1	2,9	0	0,0	2	5,7	3	8,6
Regular	0	0,0	2	5,7	12	34,3	14	40,0
Bueno	0	0,0	1	2,9	17	48,6	18	51,4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>	<b>3</b>	<b>8,6</b>	<b>31</b>	<b>88,6</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos de la investigación



*Figura 13. Distribución de frecuencias entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

Previamente a la realización de la Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Despersonalización y el Desempeño laboral se plantearon las siguientes hipótesis de contraste:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Tabla 17.

*Prueba de correlación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT*

Rho de Spearman		Despersonalización
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0,663**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, se observó que el valor de la significancia obtenida fue 0.000, valor inferior al nivel propuesto previamente (0.05), por lo que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, afirmando que Existe relación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT. Ahora, si se ve el coeficiente correlación se percibe que el valor fue -0.663, valor que señala que la relación moderada y negativa (inversa, traducíéndose como que: a Menor Despersonalización, entonces Mayor Desempeño Laboral).

### 3.6. Relación entre realización personal y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT, 2015.

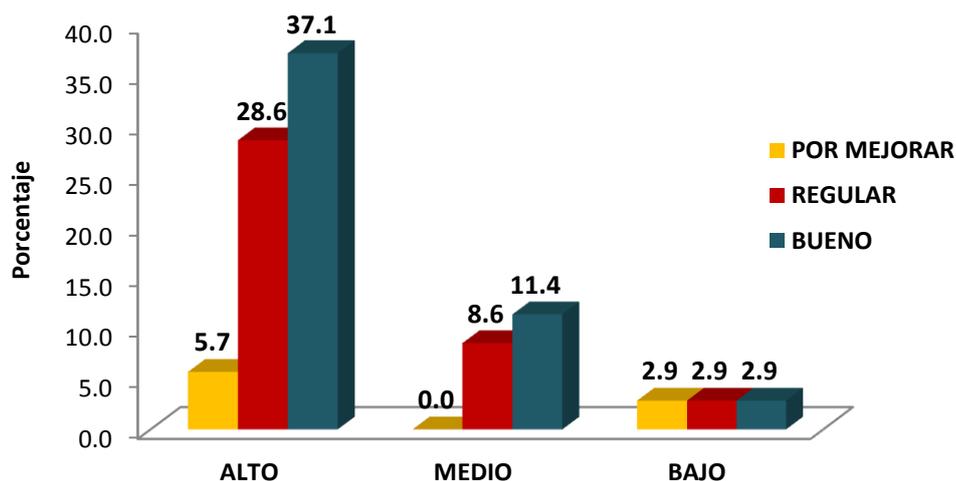
En la tabla 18, se obtuvo que, de 35 personas evaluadas, la mayoría de intersecciones se dio entre el nivel 'Alto' de Realización Personal y la categoría 'Bueno' del Desempeño laboral con 13 casos, equivalente al 37.1%, seguido de la intersección del mismo nivel de Realización personal y la categoría 'Regular' del Desempeño laboral con 10 casos (28.6%), como se aprecia a continuación.

Tabla 18.

*Frecuencias entre los niveles de Realización Personal y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

Desempeño laboral	Realización personal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Por mejorar	2	5,7	0	0,0	1	2,9	3	8,6
Regular	10	28,6	3	8,6	1	2,9	14	40,0
Bueno	13	37,1	4	11,4	1	2,9	18	51,4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>71,4</b>	<b>7</b>	<b>20,0</b>	<b>3</b>	<b>8,6</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos de la investigación



*Figura 14. Distribución de frecuencias entre los niveles de Realización Personal y el Desempeño Laboral evaluado a trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, 2015.*

Previamente a la realización de la Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Realización personal y el Desempeño laboral se plantearon las siguientes hipótesis de contraste:

$H_0$ : No existe relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

$H_1$ : Existe relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

Tabla 19.

*Prueba de correlación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.*

Rho de Spearman		Realización Personal
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,052
	Sig. (bilateral)	0,768
N		35

Finalmente en la tabla 19 se observó que el valor de la significancia obtenida fue 0.768, valor superior al nivel propuesto previamente (0.05), por lo que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, afirmando que No existe relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

## **IV. Discusión**

A pesar de la búsqueda exhaustiva de antecedentes que se ha hecho en esta investigación, son muy pocos los trabajos que hacen referencia específica a tratativas del estrés y desempeño laboral, teniendo solamente trabajos referidos de manera análoga a este tema en funcionarios públicos de una institución que no brinde servicios de salud, como en este caso (SUNAT). Por lo que partiendo de esa limitante, la discusión se centrará de manera puntual a las variables en estudio o de manera análoga con los trabajos citados

En ese contexto, se encontró que no hubo correlación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño (Ver Tabla 2. P valor = 0.781) y muy probablemente pueda explicarse en que posiblemente no sea el determinante uno del otro o que pueda tratarse de un factor manejable a nivel de estos servidores públicos, sin embargo cuando se detallaron las relaciones entre las dimensiones del Desempeño Laboral (Aspectos ligados a la Gestión, A la productividad y A las Personas), solamente se determinó relación significativa en la última dimensión (Aspectos ligados a las personas (Ver tabla 3. P-valor = 0.001<0.05), teniendo lógica ya que en estos aspectos, la emoción y los factores que lo afecten, si tienen mayor repercusión, como lo sustenta muy bien Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2007) y lo corroboró Chazarreta y Fernández. (2009) en sus resultados, análogos a esta investigación, sobre la relación entre neuroticismo y la dimensión de estrés laboral. En cambio los aspectos ligados a la Gestión y a la productividad se conectan más a procedimientos y protocolos establecidos en plazos definidos por las mismas autoridades de las instituciones, teniendo menos influencia de los niveles de estrés que podría presentar un empleado. Por otra parte, se considera también que pudo haber sido importante recoger la información de algunas variables intervinientes como género y edad para poder hacer más fino el análisis en este personal como lo hizo en un contexto similar Reyes y Rojas. (2006) y Gabe, Peralta, Paiva y Aguirre (2012).

Cuando se determinaron los niveles de estrés de los profesionales administrativos de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, se encontró que mayoritariamente los niveles tanto del estrés como de las dimensiones de la misma, no se percibió mayoritariamente problemas, ya que en el Cansancio

Emocional y en la Despersonalización los niveles fueron Bajos (Ver Tablas 4 y 5), siendo coherente con la teoría de Maslach referido al tema del estrés. Asimismo en la Realización personal, el nivel del personal evaluado resulto Alto en más del 71% (Ver Tabla 6), situación positiva de acuerdo a Maslach. Guiándonos a concluir que el estrés laboral no están tan arraigado en ellos. No obstante ya empieza a manifestarse puesto que hay un pequeño porcentaje (8.6%) de ellos que si lo tienen Alto. En todo caso estos casos más parecerían que estuvieran ligados a la actividad específica que realizan. Oportunidad de investigación para futuros maestristas o doctorandos, aunque se haría necesario también que los instrumentos de medición se adapten como lo hizo Leibovich y Schmidt (2004) en donde los instrumentos de evaluación del estrés laboral, variaron en función de los distintos enfoques adoptados y en función de los intereses investigativos

Con este antecedente, los resultados del desempeño laboral fueron mayoritariamente Buenos (Ver tabla 11), no obstante en los aspectos ligados a la gestión y los ligados a la persona (Ver Tablas 8 y 10), los resultados fueron 'Regulares'. Solamente en los aspectos ligados a la Productividad se tuvo la categoría de Bueno (Ver Tabla 9). Esto indudablemente conduciría a deducir que si bien el estrés pudo ser un factor importante, hay otros factores que convergen en este desempeño y que lo hacen eficiente en términos generales, enfatizando en la productividad como lo hizo análogamente López (2014) cuando identificó los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes.

Finalmente cuando se analizaron las relaciones entre las dimensiones del estrés, se encontró que el Cansancio Emocional y la Despersonalización si tuvieron significancia estadística (Ver Tablas 13 y 15), siendo consistente con lo determinado por otros investigadores como Peña (2013) y Velásquez (2014), ya que como ellos también lo indicaron, la relación fue inversa puesto que a menor Cansancio Emocional y Despersonalización, mayor fue el desempeño laboral. Mientras que en el caso de la Realización Personal no fue significativo. Esto podría explicarse en que probablemente la realización personal sea un factor no

solo ligado a la satisfacción personal de realizarse sino a la obligatoriedad que los trabajadores tienen dentro de un escenario laboral continuamente competitivo. Ahora, yendo al cuestionamiento del porque estos resultados parciales se desligaron del resultado general, es posible que tal vez fue necesario una normalización o estandarización (modo de homogenizar las escalas a una medición única) y con eso operacionalizar los datos, como lo hizo De Carla. (2004) en un contexto parecido, pudiendo ser una opción de desarrollo de trabajos similares en un futuro.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** No existió relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT, En las dimensiones del desempeño laboral solamente se encontró relación significativa entre el nivel de estrés y los aspectos relacionados a la persona.
- Segunda:** Mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un nivel bajo de estrés (65.7%).
- Tercera:** Mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un buen nivel de desempeño laboral (51.4%).
- Cuarta:** Se determinó relación entre los niveles de Cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT ( $p$ -valor = 0.001).
- Quinta:** Se determinó relación entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT ( $p$ -valor = 0.000).
- Sexta:** No se determinó relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT.

## **VI. Recomendaciones**

**A los investigadores:**

Se recomienda que afinen las pesquisas de análisis en las dimensiones en donde se determinaron significancia estadística, ahondado en temas como la dilucidación de los factores condicionantes del desempeño laboral. Asimismo se sugiere que se indague sobre instrumentos que precisen mejor la medición de los niveles de estrés en personas que laboran como empleados públicos.

**A los directivos de la SUNAT:**

Se recomienda que se implementen programas de reforzamiento positivo en temas sobre cansancio emocional y despersonalización y que no solamente puntualicen la labor en el cumplimiento de metas y objetivos, como actualmente se viene realizando. Asimismo se sugiere que se enfatice estos refuerzos (a manera de capacitación o talleres) sobre todo en el personal que está trabajando en labores más ligado a presión laboral.

**A la Escuela de Posgrado de la UCV:**

Reforzar las asignaturas con horas de estudio adicionales, como capacitación en temas de superación del estrés en las personas, pudiendo aplicarlas también a su propio personal, como medida preventiva. Asimismo se sugiere que establezca alianzas estratégicas con otras instituciones públicas para favorecer el desarrollo de temas de investigación de manera mancomunada.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Andrade, H. (2011) *El Factor ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del talento*. 128 pp Recuperado de: <http://www.amazon.com/FACTOR-ADR-Atracci%C3%B3n-Desarrollo-Retenci%C3%B3n-ebook/dp/B0055P139M>
- Bernal, C.A. (2006) *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Segunda Edición. Pearson Editores. México. 286 pp.
- Camargo, B. (2004). *Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. Revista médico Científica, 17 (2), 79-86.
- Castro A, Palomino A.M., Quiñones A, Landa J. y De los Santos V. (2007). *Evaluación del desempeño para la empresa de transporte Aerocondor*. Master Europeo. Dirección Estratégica del Factor Humano. Recuperado de: <http://www.auraquinonesli.com/evaluacion.pdf>
- Chazarreta B, Fernández N. (2009). *Neuroticismo y estrés laboral*. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología Universidad de Buenos Aires. Disponible en: <http://www.aacademica.com/000-020/300>
- Cruzado L, Núñez-Moscoso P, y Rojas-Rojas G. (2013). *Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. Reporte de caso Rev Neuropsiquiatr* 76 (2), p.120 – 125. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/1194/1226>
- CNSC.(2006). *Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba*. Colombia. <http://www.sednortedesantander.gov.co/Documentos/Administrativa%20y%20Lbral/2013/evaluacion%20de%20desempeno/GUIA%20PARA%20EVALUACION.pdf>

- DeCarla A. (2004). *A Survey of the Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources of Licensed Professional Counselors in Virginia: A Replication Study*. Tesis de Doctorado. Universidad de Virginia.
- Del Río O, Perezagua M.C., y Vidal (2003) *El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo*. Rev Enferm Cardiol; 24-29 Recuperado de: <http://www.enfermeriaencardiologia.com/revista/res2901.htm>
- Duran, M.M. (2010). *Bienestar psicológico el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional de Administración, Vol. 1, N°. 1, págs. 71-84. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Duval F, González F, y Rabia H. (2010). *Neurobiología del estrés*. Rev. chil. neuro-psiquiatr. v.48 n.4 Santiago diciembre. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272010000500006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006)
- Gabel R, Peralta V, Paiva R, Aguirre G; (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG) N 58. Pág. 271-290.
- Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Editorial Médica Panamericana. España. 158 pp. Recuperado de: <http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3990/El-Sindrome-de-Agotamiento-Profesional-en-Oncologia.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, J. (2010). *Metodología de la investigación*, Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 356 pp.
- Houtman I, Jettinghoff K y Cedillo L. (2007). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. OMS. Francia. 41 pp. Recuperado de:

[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh\\_no.6\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh_no.6_spanish.pdf)

Leibovich de Figueroa N, Schmidt V. (2004). *The use of psychological instruments for occupational stress assessment in local context*. RIDEP • Vol. 17 N°1 Pag.139-155.

López, Z. (2014). *Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencia de fases*. Tesis Doctoral. Universidad Metropolitana. Recuperado de: [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Doctorado\\_Educacion/DOCTORADO%202014/ZLopezGonzalez.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Doctorado_Educacion/DOCTORADO%202014/ZLopezGonzalez.pdf)

Marulanda M y Mejía M.V.(2011) *Modelo de gestión del talento humano y planes de acción y cumplimiento para la habilitación y certificación en buenas prácticas clínicas para Psynapsis Salud Mental S.A*. Tesis de Pregrado. Universidad Tecnológica De Pereira. Facultad Ciencias de la Salud. Especialización Gerencia en Sistemas de Salud. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2106/1/6583M389.pdf>

Montalban, F.M.y Stangeland P. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial*. Universidad De Málaga. Facultad de Psicología. Recuperado de: <http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>

Montero, G. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

- OMS (2007). *Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial*. 60.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud
- Peña, N.S. (2013). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Tesis para optar el Título de Enfermera en neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana. Recuperado de: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe\\_Pena\\_Natalia\\_Sara\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf)
- Real Academia Española (2015). *Definición de Agotamiento Emocional*. Recuperado de: [http://lema.rae.es/drae/?val=agotamiento\\_emocional](http://lema.rae.es/drae/?val=agotamiento_emocional)
- Reyes C, Rojas P. (2006) *Las estrategias de afrontamiento frente a la percepción de apoyo social: Estudio Descriptivo-Comparativo con adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la Región Metropolitana, considerando la variable género*. Tesis Maestría. Chile. SUMMI\ Psicológica UST, Vol. I. Nº 1, Pág. 77-82.
- Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. PsiqueMag vol. 2 Nº 1, 2013 pp. 33 -50. Recuperado de: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Sutil M, Naranjo D, León E, Rienda J.J., Jiménez P, Et al. (2013). *Empresa Neurociencia, empresa y marketing*. Libros Profesionales de Empresa. ESIC – Bussiness Marketing School. 276 pp.
- Tito, P.L. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Toro-Jaramillo, I.D. (2006) *Método y conocimiento Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial Universidad Eafit. Colombia Universidad, - 387 pp.

- Valenzuela, A.H. (2010) *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco*. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)
- Velásquez, I. (2014). *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014*. Tesis para optar el Título de Enfermera en Emergencias y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana. Recuperado de: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velazquez\\_Chuman\\_Isidro\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velazquez_Chuman_Isidro_2014.pdf)

## **Anexos**

# **INSTRUMENTO No 1**

## **PRESENTACION**

Estimado trabajador administrativo:

Por la presente saludarlo y a la vez solicitarle su colaboración respondiendo verazmente los ítems propuestos, del presente cuestionario, cuyo fin está orientado a obtener información respecto al nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo. Cabe recordar que esta información es confidencial y netamente para estudio científico. Agradezco anticipadamente su colaboración.

## **INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro que considere conveniente:

### **I. DATOS PERSONALES**

1. Subunidad de procedencia: \_\_\_\_\_
2. Trabaja en otra institución: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. Sufre de alguna enfermedad Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### **II. DATOS ESPECIFICOS**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a sus propias experiencias, considerando la columna que representa la frecuencia con que a usted le sucede lo que se expresa en el enunciado:

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.						
Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotado(a).						
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o).						
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.						
Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.						
Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.						
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.						
Siento que mi trabajo me está desgastando.						
Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.						
Siento que me vuelvo más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.						
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						
Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.						
Me siento frustrada (o) en mi trabajo.						
Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.						
Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.						
Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.						
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.						
Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.						
Creo que percibo muchas cosas valiosas en mi trabajo.						
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.						
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.						

## **INSTRUMENTO No 2**

### **PRESENTACION**

La evaluación del desempeño y la conducta laboral tiene como finalidad suministrar a la administración información basada en evidencias que den cuenta de la competencia laboral del trabajador profesional administrativo de la unidad de Ejecución Contractual de la SUNAT.

### **2. EVALUADOR**

Deberá efectuar las siguientes acciones:

- a) Leer detenidamente la Directiva de Evaluación del Desempeño Laboral.
- b) Ser justo y objetivo, no se deje influenciar por sentimientos personales, ni por las últimas acciones positivas o negativas importantes del evaluado.
- c) Efectuar la evaluación del personal a su cargo utilizando la "HOJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL del personal administrativo.
- d) Anotar los grados valorativos correspondientes, para lo cual se procederá del modo siguiente:

### **INSTRUCCIONES**

- A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a su consideración y experiencia, considerando la columna que representa la que esté acorde con su criterio.
- El/la evaluador/la emite por escrito, de forma espontánea, su valoración sobre el desempeño de la persona evaluada.
- El/la evaluador/a elige el enfoque, los factores y la forma de exponer la valoración.

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (PROFESIONAL)					
Periodo			Fecha de Evaluación		
Apellidos y Nombres					De ser destacado(a) indicar dependenc
Cargo y Nivel :					de origen:
Dirección/Oficina					
Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>Planificación:</b> Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
<b>Oportunidad:</b> Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
<b>Calidad del Trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
<b>Confiabilidad y Discreción:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
<b>Relaciones Interpersonales:</b> Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casi siempre cumple las normas de la Institución
<b>Nombre del Evaluador</b>					
<b>Cargo y Nivel del Evaluador</b>					

## Base de Datos: Variable Estrés Laboral

SB1	SB2	SB3	SB4	SB5	SB6	SB7	SB8	SB9	SB10	SB11	SB12	SB13	SB14	SB15	SB16	SB17	SB18	SB19	SB20	SB21	SB22	CANSANCIO EMOCIONAL	DEPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	NIVEL DE ESTRES
5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	2	2	5	4	5	42	25	21	88
5	5	5	5	4	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	2	2	5	4	5	42	24	21	87
6	4	6	6	6	6	1	6	1	5	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	4	6	47	29	16	92
6	3	6	6	6	6	1	6	1	5	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	46	29	18	93
6	5	6	5	6	6	1	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	47	30	17	94
6	5	6	2	6	6	1	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	47	30	14	91
6	5	6	2	6	6	1	6	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	48	30	14	92
6	5	6	2	6	6	1	6	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	48	30	14	92
6	5	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	46	30	13	89
6	5	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	6	46	30	13	89
6	5	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	6	6	50	30	13	93
6	5	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	6	6	50	30	13	93
6	3	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	6	6	47	30	13	90
6	3	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	6	6	47	30	13	90
6	3	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	5	6	48	30	12	90
6	3	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	5	6	48	30	12	90
5	3	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	5	6	46	30	12	88
6	3	5	1	6	6	1	5	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	5	6	47	30	12	89
5	3	5	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	4	6	6	1	1	1	6	5	6	47	30	12	89
5	3	4	1	6	6	1	6	1	6	6	1	6	3	6	6	1	1	1	6	5	6	45	30	12	87
6	3	4	1	6	6	1	4	1	6	6	1	6	3	6	6	1	1	1	6	5	6	44	30	12	86
5	3	4	1	6	6	1	4	1	6	6	1	6	3	6	6	1	1	1	6	5	6	43	30	12	85
5	3	4	1	6	6	1	4	1	6	6	1	6	2	6	5	1	2	2	4	5	6	39	30	14	83
5	3	3	1	6	6	1	4	1	6	6	1	6	2	6	5	1	2	2	4	3	6	38	30	12	80
5	2	3	1	6	6	1	4	1	6	6	1	6	2	6	5	1	2	2	4	3	3	37	27	12	76
5	2	3	1	6	5	1	4	1	6	6	1	6	2	6	5	1	2	2	4	3	3	36	27	12	75
5	2	3	1	6	5	1	4	1	6	6	1	5	2	6	5	1	3	3	3	2	3	34	27	13	74
5	2	3	6	6	5	1	4	1	6	5	1	5	2	5	5	1	3	3	3	1	2	34	24	17	75
3	1	3	1	6	5	1	3	1	6	5	2	5	2	5	5	1	3	3	3	1	2	30	24	13	67
3	1	3	1	6	5	1	3	1	6	5	2	5	1	5	5	2	3	3	2	1	1	28	23	14	65
3	1	2	6	6	5	1	3	2	6	6	2	5	1	5	5	2	3	3	2	1	1	27	24	20	71
4	1	2	1	6	4	1	3	2	4	4	2	3	1	2	3	2	4	4	2	1	1	23	17	17	57
4	1	2	6	4	3	3	3	2	6	3	4	3	1	2	3	4	4	4	1	1	1	21	16	28	65
4	1	1	6	4	3	3	2	3	6	2	5	2	1	2	2	5	5	5	1	1	1	17	15	33	65
1	1	1	6	2	3	3	1	4	2	1	6	1	1	2	1	5	6	6	1	1	1	11	8	37	56

Base de Datos: **Variable Desempeño laboral.**

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	Aspectos ligados a la gestión	Aspectos ligados a la Productividad	Aspectos ligados a la persona	Desempeño Laboral
1	2	4	3	3	2	4	3	4	10	8	22
1	2	5	2	2	2	4	2	3	9	8	20
2	2	2	2	2	1	2	5	10	6	5	21
1	3	1	1	1	2	4	3	4	3	9	16
2	2	4	3	3	2	3	4	6	10	7	23
2	2	2	2	2	1	2	4	6	6	5	17
2	2	2	3	2	1	2	5	7	7	5	19
1	2	1	2	2	1	1	5	6	5	4	15
2	2	2	2	2	1	2	5	7	8	5	20
2	2	2	2	2	1	2	4	6	6	5	17
1	2	5	2	2	2	4	2	3	9	8	20
2	2	2	2	2	1	2	5	7	8	5	20
1	3	1	1	1	2	4	3	4	3	9	16
2	2	4	3	3	2	3	4	6	10	7	23
2	2	2	2	2	1	2	4	6	6	5	17
2	2	2	3	2	1	2	5	7	7	5	19
2	5	2	3	2	1	2	5	7	7	8	22
1	2	1	2	2	1	1	5	6	5	4	15
2	2	2	2	2	1	2	5	9	6	5	20
2	2	2	2	2	1	2	4	6	6	5	17
1	2	5	2	2	2	4	2	3	9	8	20
2	2	2	2	2	1	2	5	7	6	5	18
1	3	1	1	1	2	4	3	4	3	9	16
5	3	2	2	2	3	2	2	7	6	8	21
1	2	4	3	3	3	3	4	5	10	8	23

2	2	4	3	3	2	3	4	6	10	7	23
3	1	1	5	3	2	3	4	7	9	6	22
2	2	1	3	4	1	4	1	3	8	7	18
4	2	1	3	4	1	4	1	5	8	7	20
2	2	1	3	4	1	4	1	3	8	7	18
3	1	1	5	4	1	4	1	4	10	6	20
3	1	1	5	3	1	4	1	4	9	6	19
3	1	1	5	4	1	4	1	4	10	6	20
3	1	1	5	3	1	4	1	4	9	6	19
3	1	1	5	4	1	4	1	4	10	6	20

