



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la
GREA, Arequipa – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Machuca Agostinelly Juliana Karin

ASESOR:

Dr. Robles Ramírez Leonardo

SECCIÓN:

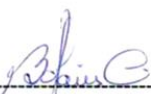
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



Dra. Ana María Bolaños Cárdenas
Presidente



Mg. Pilar Victoria Gálvez Galarza
Secretario



Dr. Leonardo Arturo Robles Ramírez
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso, a mi familia, al brindarme su amor, apoyo y paciencia para cumplir con los objetivos trazados en mi vida profesional. En especial a mi esposo Alberto, mis amados hijos Elisa y Gabriel que son la herencia que, Dios me dio.

Juliana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de realizar estudios de posgrado y permitir de esta manera nuestra superación personal y profesional.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por habernos apoyado en la realización de nuestro trabajo.

A los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, por su apoyo incondicional, al permitirme aplicar los instrumentos de tesis.

Juliana

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Juliana Karin Machuca Agostinelly, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 29649586, con la tesis titulada: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018.

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 plagiada; 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.

Trujillo, agosto, 2018



.....
Juliana Karin Machuca Agostinelly
DNI: 29649586

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018, con el objetivo de determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018.; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.3 Teorías Relacionadas.....	17
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del Estudio	38
1.6 Hipótesis.....	39
1.7 Objetivos	40
II. MÉTODO.....	42
2.1 Diseño de Investigación	42
2.2 Operacionalización de variables.....	43
2.3 Población, Muestra y Muestreo	49

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.5. Métodos de análisis de datos	50
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ANEXO 3 MATRIZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE VARIABLES

ANEXO 5 BAREMOS DE VARIABLES

ANEXO 6 FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

ANEXO 7 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

ANEXO 8 BASE DE DATOS

ANEXO 9 VALIDACION DE EXPERTOS

ANEXO 10 CONSTANCIAS

ANEXO 11 GRAFICA DE DISPERSION

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Desempeño Laboral.....	52
Tabla 2	Desempeño laboral dimensión conocimiento habilidad	53
Tabla 3	Desempeño laboral dimensión trabajo en equipo.....	54
Tabla 4	Desempeño laboral dimensión responsabilidad	55
Tabla 5	Desempeño laboral dimensión calidad	56
Tabla 6	Desempeño laboral dimensión productividad	57
Tabla 7	Estrés	58
Tabla 8	Estrés dimensión cansancio emocional.....	59
Tabla 9	Estrés dimensión despersonalización.....	60
Tabla 10	Estrés dimensión realización personal	61
Tabla 11	Pruebas de Normalidad	62
Tabla 12	Correlación de Rho Spearman entre desempeño laboral y estrés	63
Tabla 13	Correlación de Rho Spearman entre estrés y las dimensiones de Desempeño laboral.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Desempeño Laboral.....	52
Figura 2	Desempeño laboral dimensión conocimiento habilidad.....	53
Figura 3	Desempeño laboral dimensión trabajo en equipo	54
Figura 4	Desempeño laboral dimensión responsabilidad	55
Figura 5	Desempeño laboral dimensión calidad.....	56
Figura 6	Desempeño laboral dimensión productividad.....	57
Figura 7	Estrés	58
Figura 8	Estrés dimensión cansancio emocional.....	59
Figura 9	Estrés dimensión despersonalización	60
Figura 10	Estrés dimensión realización personal	61

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación el objetivo fue, determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018.

En cuanto a su metodología es un diseño correlacional, transversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario.

En el análisis del desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores utilizan la participación y contribución para la mejora de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos y en cuanto al, estrés se observa que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al Nivel alto.

Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, por lo que es acepta la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234^* , siendo está una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor p de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, cansancio, productividad.

ABSTRACT

The principal task was to establish the relationship between stress and job performance in the Arequipa Regional Education Direction - 2018, with a universal sample of 100 workers; the type of research is descriptive, correlational and transversal.

When we analyse the job performance we can observe in them the next results: an efficient level of work 53%, regular level of work 47%; workers are cooperative and collaborate to develop different work activities, not all workers feel committed to their work, they direct their efforts and skills to get their objectives. About stress, we can observe a medium level with 97% and also a low level with 3%; there are some workers that sometimes feel with low energy and also some tension as a result of the different tasks carried by them, however, none of the workers have a high level of stress.

As a conclusion, there is an inverse relationship between stress and job performance of the workers of the Arequipa Regional Education Direction 2018, so we can say that the research hypothesis is accepted, existing a negative correlation value of $-0,234^*$, being this one a relationship with a high level of significance, because the p.value of asymptotic significance is less than 0.05, which means that by increasing the level of stress in workers the job performance will decrease , so it might fulfill their work activities.

Keywords: Stress, performance job, fatigue, productivity.

I. INTRODUCCION

El estrés, es un tema, que va adquiriendo mucha importancia en la sociedad, por todos los efectos tan dañinos a las personas que lo padecen, muchas veces son originados por entornos hostiles a nivel psicosocial, familiar, personal, que lo provocan, reconocerlo, es un tanto difícil, porque las alteraciones o cambios, se evidencian cuando, el trabajador, empieza a tener, ciertas perturbaciones, tanto en su comportamiento, como emocionalmente.

Los especialistas en el estudio del estrés, realizaron un diagnostico e indicaban que gran parte de la población que labora, lo padecen, posiblemente se deba a múltiples estresores, puede ser el medio en el que labora, como los ruidos, la iluminación, temperatura, cambios psicosociales, divorcios, enfermedades en algún miembro de la familia, que les resulta difíciles superarlos y acostumbrarse a los cambios, echo que afecta en su desempeño laboral.

Los trabajadores que más estrés han sentido, son aquellas personas que trabajan bajo presión y pedidos laborales por parte de la organización, que llegan a superar las habilidades, destrezas, preparación, conocimiento y que las personas no pueden solucionar esa situación tensa, por otro lado, estas consecuencias no delimitan al espacio profesional sino en el ámbito familiar y personal.

En el presente trabajo, se pretende brindar una información sobres las causas y consecuencias del estrés, cómo afecta al trabajador en su salud y desempeño laboral.

1.1. Realidad Problemática

La población mundial, en la actualidad se presentan varios problemas por estrés, por varios, factores ya sea en el entorno del trabajo, problemas familiares, la inestabilidad laboral, despidos muchas veces arbitrarios, malas relaciones personales falta de una comunicación asertiva, todo este tipo de tensión y cambios a los que se enfrenta los trabajadores hacen que se sientan mortificados provocándoles en ellos estrés.

De otro lado (**Marbán**, 2009), explicaba que el estrés y la ansiedad son los problemas más perturbadores y que afecta directamente a los trabajadores no solo en el mundo empresarial sino también se circunscribe al ámbito clínico ya que esta condición de presentar estrés tienen múltiples afecciones colaterales, y guardan una estrecha relación con el desempeño laboral y la productividad que este debe tener, además expresaba que un 48% de los trabajadores presentaban afecciones por el estrés y en los Estados Unidos, el estrés y las padecimientos mentales, le suponía un costo aproximado de 250 millones de dólares, cosa que era insostenible para el gobierno.

Perales, Chue, & Padilla, (2016), indicaban que en el Perú los trabajadores presentan alto índice de estrés, depresión y ansiedad, para lo cual pedían hacer programas de prevención, donde se manejen el estrés.

Además, la mayoría de instituciones u organizaciones se encuentran organizadas bajo régimen rígidos, donde de alguna forma no permiten que los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades, capacidades, impidiéndoles aflorar su creatividad que es un aporte inherente a todos los seres humanos, esto les provoca, inconformidad, desconcierto, estrés, gastritis, irritabilidad, fatiga, bajo desempeño laboral, etc.

A nivel local, vemos como el mundo laboral es mucho más exigente, de mucha presión y competencia, por lo que las instituciones sean públicas o privadas, exigen a los trabajadores con mayor preparación, olvidándose que son seres humanos, que esa exigencia y presión le puede provocar estrés en el centro donde labora, es preciso que las organizaciones tomen en cuenta esta situación ya que un trabajador motivado puede y de hecho rinde mucho más, porque se encuentra sin estrés, inmerso en la ejecución de los proyectos de la institución.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

González, E. (2014), Tesis: *Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango*, Universidad Rafael Landívar Guatemala, para obtener el grado de Maestro, cuyo objetivo es establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.; estudio correlacional, transeccional, los factores resultantes del problema, es tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con mayor productividad, llegando a la propocision, que casi la totalidad de los trabajadores, muestran niveles altos de estrés y bajo desempeño, eso crea que en las instituciones existan conflictos por que produce baja de produccion en los trabajadores.

Oramas, A. (2013), *Estrés y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*, Grado de Doctor, Habana – Cuba, el objetivo, detectar la presencia del estrés y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria, investigación descriptiva con un diseño transversal, su muestra fue de 621 docentes de enseñanza primaria, técnica empleada, la encuesta, como instrumento un cuestionario e Inventario de Burnout o estrés de Maslach, el Burnout en los docentes de sexo masculino se manifestó de diferente forma, estaba más relacionado con los años de servicio como docentes. Se puede ver que existe una correlación directa entre el estrés sentido por los docentes y los indicios de agotamiento emoción, conocido como desgaste emocional.

Concluyendo que, el aspecto del stress o burnout es elevado en los colaboradores, presentando problemas con su salud física, emocional, que van disminuyendo las condiciones de trabajo en su energía y bienestar.

Antecedentes Nacionales

Choque, C. (2015), Tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*, Universidad Nacional de Moquegua, su grado de Maestría, su objetivo fue determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015, el estudio es correlacional transversal, utiliza como instrumento un cuestionario para ambas variables, como resultado se obtuvo que llegando a la conclusión, que existe una relación directa y significativa, entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; es decir que a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

Goicochea, L. (2016), tesis: *El estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir – año 2016*, Universidad César Vallejo, Trujillo, para obtener el grado de Maestro, su objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito el Porvenir, en el año 2016, la metodología utilizada fue no experimental, correlacional de corte transversal, además utilizó como instrumento cuestionarios en ambas variables, con una población de 38 trabajadores, en cuanto a los resultados obtenidos se encontró que existe una correlación significativa media (0.39), con un nivel de significancia de (0.01), concluyendo que existe una relación inversa en ambas variables es decir si aumenta el estrés de un trabajador disminuye el desempeño laboral.

Antecedentes Locales

Benevente, M. (2017). Tesis: *Efecto del clima organizacional y la satisfacción en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Abad del Cuzco – 2015*, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para obtener el grado de

Doctor, tiene como objetivo analizar el efecto del clima organizacional y la satisfacción en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Abad del Cuzco – 2015, en cuanto a su metodología, es explicativo, cuantitativo, no experimental, correlacional, como población 263, trabajadores administrativos y como técnica la escala de Likert, llegando a los resultados que demuestran que el clima si influye en el desempeño, no existe relación entre satisfacción y desempeño, pero si hay relación entre clima y satisfacción por lo que el efecto es regular, indiferente, llegando a la conclusión, el efecto de clima organizacional laboral de los trabajadores administrativos de la UNSAAC no es significativa.

Farfán, W. (2015), *El abastecimiento oportuno y el desempeño laboral del personal en el establecimiento penitenciario Arequipa – 2014*, grado de Maestro, Universidad Cesar Vallejo, su objetivo fue determinar el grado de correlación que existe entre abastecimiento oportuno y el desempeño laboral del personal en el establecimiento Penitenciario – Arequipa 2014, el tipo de estudio es no experimental, descriptivo, correlacional, el total de la población es de 80 trabajadores del Establecimiento Penitenciario, como conclusión, principal se ha determinado que se rechaza la hipótesis de la investigación puesto que la correlación entre desempeño laboral y abastecimiento es negativa, se acepta la hipótesis nula.

1.3 Teorías Relacionadas

Definiciones estrés

Se fundamenta teóricamente en varios autores como Peiró, (2001), indicaba que el estrés, va en aumento en nuestra sociedad, que afecta tanto en lo social como en el ámbito personal, que es donde mayores estragos está haciendo. A nivel individual afecta tanto en lo psicológico como en lo físico, sobre todo afecta la salud de los trabajadores.

El estrés es imposible de evitar, en unos trabajos más que en otros, se da sobre todo cuando se trabaja bajo mucha presión, es cuando empieza a ocasionar efectos perjudiciales hacia, la salud del trabajador, provocándole desequilibrios y mermas en el desempeño laboral.

El estrés, se puede dar en cualquier organización o contexto del trabajo, donde se pueden identificar una sucesión de escenarios, circunstancias y elementos, que pueden actuar de forma aislada o con otros elementos que estresan y sus consecuencias no solo se circunscriben a lo profesional, sino que también en su vida íntima y a la familia. **(Martínez, 2004: p, 95)**

La organización mundial de la salud, revela que, el stress es “es un acumulado de síntomas funcionales, orgánicas que prepara al cuerpo para accionar” (p.49) , en cambio **Lazarus & Folkman, (1986)**, indican que es un proceso negativo que el trabajador tiene que enfrentar, y que son los propios individuos que tienen que reconocer la situación por la que están pasando y hacer frente al estrés, además explicaban que el estrés no es una enfermedad, pero es provocada cuando al trabajadores se le sobre exige, es decir a dar más de lo que puede dar, esa situación hace que comience a sentir los síntomas del estrés.

Pero por otro lado el tener que laborar en una empresa es una fuente de demandas, requerimientos, de interrelaciones, pero cuando no existen, comienza a ver malos entendidos, conflictos, entre los propios trabajadores, y empleadores.

Stavroula, (1999), el estrés, es una forma que los empleados reaccionan cuando no pueden enfrentar a los requerimientos, exigencias, mandatos y que no concuerdan a sus conocimientos y capacidades con los requerimientos de la organización, es decir pone en duda sus habilidades, destrezas para enfrentar la realidad, muchas veces no responde a los requerimientos de la empresa que lo contrata.

Cano, (2002), , indicaba que desde la mirada de la psicología, el estrés se le ve desde disímiles orientaciones, primero se le ve como un estímulo: que el estrés hace que el cuerpo sienta ciertas reacciones diferentes en su organismo, segundo reacción o respuesta, los cambios que se dan son en la conducta, emocional, fisiológico y tercero, el stress, opera entre las rasgos y particularidades de cada persona tiene con los estímulos que se dan en el exterior y los recursos que disponen las personas en dar respuesta al estímulo.

Lazarus & Folkman, (1986), El estrés como las relaciones entre los trabajadores y el entorno donde se encuentra laborando, el estrés se presenta cuando la persona deja de dar importancia a su bienestar como persona y le da más valor al trabajo en sí mismo, no tomando en cuenta que paulatinamente va desgastando su salud emocional.

Por otro lado, indicaba que todas las personas que se enfrentan al estrés, buscan alguna manera de afrontarlo, muchas veces estos problemas los relacionan con problemas físicos o salud, lo que hace, que no lo tomen en cuenta, olvidándose que esta situación les perturba su normal funcionamiento como personas, causándoles dolor, molestias y un sinnúmero de enfermedades.

Así, también diferencian dos tipos de técnicas en la forma que se deben resolver los problemas es directamente, sin hacer ninguna modificación el problema que le está ocasionando el malestar, y otro es a aprender a dar respuesta emocional, cuando se presente el problema.

Del Hoyo, (2004), el estrés surge cuando las personas se dan cuenta que no pueden desempeñarse con el puesto que le han asignado, siente que no va a poder, no sabe cómo puede afrontar ese desajuste, trata de ajustarse, adaptarse a las exigencias, presiones, es cuando surge el estrés, su organismo comienza a reaccionar a estas situaciones y tiene reacciones como hipertensión, gastritis, sudoraciones, aumenta sus pulsaciones, comienza a sentir cambios de conducta, deseos de huir, la exposición a

situaciones estresantes hace que, en el cuerpo físico y mental aparezcan enfermedades.

En cuanto a las teorías relacionadas con el estrés, tenemos la Teoría psicológica, de **Lazarus & Folkman**, (1986), precisaron que el “stress, es la situación que pone en peligro su bienestar, que es una condición que amenaza su salud, consecuencias del estrés pone en alerta el cuerpo y lo predispone a enfermedades nerviosas” (p.19)

Teoría social, **Lazarus & Folkman**, (1986), piensan que la salud y la energía, es vital para hacer frente al estrés, el individuo clínicamente sano es capaz de afrontar cualquier demanda física o psicológica.

Dentro de la confianza que tienen, hacen que las personas puedan manejar su estrés, según esta teoría es la sociedad y el ambiente que rodea a las personas pueden convertirse en algo dañino para la salud.

Teoría Industrial, **Vitaliano, Russo, & Maiuro**, (1985), en esta teoría establecieron que exigir demasiado y realizar un escaso control, provoca estrés, a la vez se relación con aquellas enfermedades cardiovasculares, por otro lado, la obra manual ha sido remplazado por el trabajo automatizado, también son un tipo de estresores.

Para **Del Hoyo**, (2004) “El estrés, es una forma de reaccionar ante los elementos que perturban la salud de los individuos y que provoca estrés” (p. 6), es decir, todas las condiciones que se dan en el entorno, pueden convertirse en estresores y estos pueden psicosociales, físicos, los que son clasificados en tres grupos: estresores del ambiente físico, los efectos, que provocan problemas en la salud o como vibraciones, toxicidad, espacio físico, terminan siendo estresores en los trabajadores, la iluminación, tener poca iluminación en el ambiente donde se trabajar, puede ocasionar problemas, visuales, y aumentar tensión, nerviosismo.

El ruido, encontrarse en ambientes donde los ruidos excesivos, provoca fatiga, agotamiento, extenuación, de por si el ruido alto es un estresor, por ende, disminuye el rendimiento o desempeño, ambientes contaminados, está considerado como un estresor, tiene efectos negativos sobre la salud, temperatura, es también considerada como un elemento estresante, si se enfrenta a temperaturas bajas disminuye la maniobrabilidad y destreza manual.

Estresores relativos al contenido de la tarea: no todas las personas pueden realizar las mismas tareas, es decir alguna personas cuando realizan tareas manuales les provoca estrés, en cambio otras no les provoca satisfacción, es decir cuando la tarea es adecuada a las posibilidades del trabajador, este, se siente satisfecho, y le provoca bienestar, se siente motivado, es un elemento muy importante, carga mental, a la capacidad mental del trabajador en desempeñar alguna tareas, ligada a tomar información del exterior, razonar y analizar la información, memorizar bastante información, o tener que utilizar cantidad de información que tiene que recordar; carga .

Control sobre la tarea; se convierte en estresor cuando no se tiene un control exacto sobre las tareas encomendadas, es decir no saber planificar el trabajo, la falta de control provoca estrés y tiene consecuencias negativas.

Por último, los elementos que provocan estrés que se ven de alguna manera fusionados a la organización, son el problema del rol y la jornada de trabajo, el mismo que provoca mucho desgaste, tanto físico como mental, por lo general se encuentra relacionado con el tiempo que es dedicado al trabajo y las horas para el descanso, cuando los periodos de trabajo son demasiado extensos y no hay tregua, pausas disponibles para el ocio y relacionarse entre compañeros, provoca situaciones estresantes.

Es importante, promoción y desarrollo de la carrera profesional, que vienen a ser el desequilibrio que se da entre lo que desea la persona sobre su desempeño y los logros que desea conseguir, se convierte en un factor estresante, originándole angustia, fracaso, ansiedad.

Las Fases del estrés, según **Posada**, (2011), existen tres períodos:

Alarma: Se determina como la salida de adrenalina, que se movilizan todos los sistemas del cuerpo se adapte, para que pueda afrontar la situación de estrés.

El cuerpo ya no tiene energía, y va liberando adrenalina se va preparando para ir respondiendo y aumenta la tensión cardíaca, se tensa los músculos, presenta dolores en su cuerpo, presión alta, es una reacción biológica normal, porque nuestro organismo se encuentre en buenas condiciones.

Resistencia: La actividad de las hormonas es elevada, mientras dura la motivación, su organismo se encuentra totalmente activado, y es cuando aparecen los síntomas del cansancio, pero organismo resiste y regresa a su estado normal.

Agotamiento: es la última etapa donde los problemas psicológicos y físicos, aparecen en el cuerpo de la persona, presenta estrés va perdiendo la capacidad de activación, ya no existe las reservas, lo que se consigue es que como consecuencia aparezcan enfermedades y muchas veces hasta la muerte.

Síntomas del estrés, según la **Revista Información Estrés**, (2017), se dice que existen dos grupos con síntomas unos ligados a las reacciones emocionales y otras a las reacciones físicas, y que de echo los síntomas se encuentran ligados a situaciones son causados por diversos factores que va sintiendo el ser humano.

Los síntomas a nivel emocional: el estrés es el que altera nuestras reacciones, y va modificando nuestras reacciones y nuestra forma de ser, algunas veces con nuestro mal carácter o mal humor y que sumamente fácil detectar por las personas que se encuentran en nuestro entorno laboral.

Existen otros casos como la depresión, que es un tanto difícil de detectar por los demás ya que en muchas ocasiones se finge ese estado emocional

sumamente saludable, muchas veces es ocultado por miedo a no ser aceptado, generar preocupación en los demás, cuando el trabajador siente estrés existen ciertos síntomas emocionales que le ocurre, como la ansiedad, miedo, temor a equivocarse, se convierte en una persona irritable, tiene mucha dificultad para poderse concentrar en las tareas encomendadas, le es sumamente difícil poder tomar alguna decisión, se siente muy deprimido, faltar de ánimo.

Los síntomas a nivel físico, que vienen a ser reacciones que se dan en nuestro cuerpo y va alterando nuestro sistema motor, cardiovascular, digestivo y respiratorio, estos síntomas los podemos encontrar, en los problemas intestinales o estomacales, la persona con estrés tiene una sudoración excesiva, se siente agitado, constantes dolores de cabeza, taquicardias, náuseas, mareos, hipo salivación o sequedad en la boca, su cuerpo tiene ciertos temblores.

Los especialistas indican que puede existir más de una combinación y que en definitiva el trabajador que se encuentra bajo este estrés le es muy complicado poder manejarlo, además se le complica su cuadro con el insomnio, agregado de pensamientos negativos, lo que hace que se complique su situación.

Estos síntomas, no deberían tomarse a la ligera, porque en realidad trae muchas consecuencias, por eso es necesario, tener a mano profesionales expertos en estos temas para ayudar a estas personas que presentan estos síntomas de nerviosismo, miedo y angustia.

Cano, (2002), presume que, el estrés es una reacción complicada que afecta el aspecto físico, síquico y social, en la mayor parte de veces, no es factible poder reconocer todos esos cambios que se van produciendo en los trabajadores, ya que muchos de ellos ocultan perfectamente toda esa sintomatología que les va produciendo a nivel biológico, es por ello que se necesita de procedimientos y de especialistas para poder determinar las reacciones que va teniendo el trabajador.

Sin embargo, a nivel psicológico, es mucho más fácil reconocer los síntomas que produce el estrés, porque se nota y es más sencillo que la persona identifique lo que le está pasando y se encuentra sometido a situaciones de estrés.

La sintomatología más frecuente se encuentra a nivel cognitivo-subjetivo: Inquietud, intranquilidad, miedo, duda, incertidumbre, dificultad para decidir, sobre uno mismo, llegando a la mente pensamientos muy negativos sobre cómo es nuestra actuación frente a otras personas, miedo a que puedan darse cuenta de las dificultades, miedos, problemas, dudas, temor a perder el control, problemas al momento de concentrarse, etc.

Nivel funcional u orgánico: Sudor excesivo, se presenta rigidez en los músculos dolor en el pecho, espalda, taquicardias, pulso acelerado, palpitaciones, temblor, malestar estomacal, diarreas, dificultades respiratorias, boca seca, dificultades para pasar los alimentos, dolores de cabeza, mareos, fatigas, y otros.

Nivel motor u observable: El stress, causa ansiedad, enojo, irritación, angustia, agotamiento, excitación, presión alta, sentimientos de culpa, sentirse deprimido, pesimista desmoralizado, también podemos reconocer, ansias, glotonería, impaciencia, desasosiego, caminar de un lado a otro sin un propósito concreto, balbucear, llorar sin motivo, quedarse inmovilizado, estancado y otros.

Pero además de estas formas en que nuestro cuerpo reaccione así, se puede identificar síntomas que provoca este estado de tensión son, cansancio, debilidad física, falla de rendimiento, si es desmedido intenso y se prolonga por periodos largos, puede originar muchos otros padecimientos no solamente físicos, sino hasta problemas mentales.

Consecuencias; **Cano, (2002)**, indicaba que cuando el stress es muy intenso, ya empieza a existir los problemas de rendimiento o desempeño del trabajador disminuyen sus recursos, la memoria le va fallando, es decir tiende

al olvido, sus síntomas comienzan a aflorar y va sintiendo esos síntomas que hace que vaya disminuyendo su productividad en la organización.

Dimensiones del estrés, fue creado por, Maslach & Jackson, (1986), muestra, que el inventario para evaluar el estrés o también es conocido como "Burnout", presenta tres dimensiones:

Cansancio Emocional (CE); es típico en el desgaste, deterioro de la salud, debilidad, agotamiento, bajo rendimiento que puede manifestarse en problemas de salud y psíquicamente.

La fatiga emocional se presenta, en distintos momentos se encuentra ligada a cualquier profesión, se relaciona con problemas afectivos, por no poder adaptarse al entorno del trabajo, provocándole fatiga emocional, y desgaste físico, presentado cuadros de estrés.

Como va presentándose, falta de concentración, desinterés, agotamiento, desgano, abandono, insomnio, cansancio, tiene problemas para comunicarse, depresión, por lo que es muy importante saber, que origina estos síntomas en el trabajador para poder ser atendido por algún especialista.

Pero también existen maneras de hacerle frente al estrés, esa fatiga emocional, debe ser reconocida a tiempo para que los especialistas puedan realizar los tratamientos, utilizar estrategias para disipar el estrés como, realizar actividades que les parezca placentero, hacer ejercicios físicos, mejorar las horas de sueño, tomar un tiempo libre, tratar de saber qué es lo que está ocasionando el estrés.

Despersonalización (D); dificultan que las personas puedan comunicarse en forma directa, continua o personal, específicamente con los miembros del propio trabajo, es un desapego total con los hombres o compañeros que se hallan en su entorno, mostrando insensibilidad con sus emociones, no solo con sus compañeros de trabajo sino con los empleados que dependan de él,

presenta una indiferencia total por los resultados y rumbo que tome la organización.

Realización Personal (RP); es el individuo que no se auto valora, no presenta autoestima, los pensamientos hacia sí mismo son negativos, se siente deprimido, melancólico, frustrado, desanimado, agobiado, evitando todo tipo de contacto con los compañeros de trabajo, tiene mucha dificultad para enfrentar conflictos que se le presente en su área de trabajo, es decir que presenta una serie de malestares al momento de desempeñar su labor.

Tipos de estrés, según **Posada, (2011)**, explica que existe dos:

El Episódico: es aquel que se presenta por un corto periodo, superado el problema, desaparecen los síntomas del estrés.

El Crónico: es el que aparece de manera constante porque el trabajador se encuentra bajo la presión de un estresor, y los síntomas van a ser más notorios, si no reconoce que le está estresando, también puede evitar los climas ambientales negativos, recibir demasiada carga de trabajo, todo ello mejorar cuando reconozca el problema que lo afecta.

El Distres, lo que se le podría llamar como el estrés malo, puesto que va acompañado de una cantidad de desórdenes fisiológicos, todos los desórdenes son somatizados, los estresores los puede tener en su familia, en las enfermedades, en el trabajo, en las, frustraciones, fracasos, desilusiones, que tenga para el desempeño laboral.

El Eustrés, es el estrés positivo, pues no provoca ningún desequilibrio, porque organismo es capaz de enfrentarse, sin que le afecte, es estado de conciencia, pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionarse bienestar, felicidad, tranquilidad, alegría, y satisfacción.

Consecuencias del estrés, Wallace, Marc, Andrew, & Szilagyi, (1982), explican que existen una gran variedad de situaciones, que provocan estrés y

a la vez provocan cambios en tu conducta, cambios físicos, psicológicos y enfermedades.

Efectos psicosociales, se tiene una variedad como, pérdida de apetito, o también exceso de comida, temblor en el cuerpo, nerviosidad, impaciencia, excitación, consumos de drogas, tabaco, alcohol.

Efectos psicológicos, irritabilidad, apatía, tensión, descuido, olvidos frecuentes, fatiga, agotamiento, agresividad, baja autoestima, mal humor, sensibilidad a la crítica, vergüenza, timidez, retraimiento, trastornos sexuales, insomnio, depresión, trastornos obsesivos-compulsivos, dificultad para tomar decisiones.

Efectos Biológicos, problemas con los niveles de glucosa, incremento de las pulsaciones, boca seca, escozor en las extremidades, nudos en la garganta, hipertensión, alteraciones cardiovasculares, dermatitis, alopecia.

Efectos laborales, insatisfacción en el centro de trabajo, producción baja, malas relaciones laborales, faltas continuas, falta de compañerismo.

Por ello es muy necesario que en todas las organizaciones realicen programas para poder conocer el nivel de estrés de sus empleados, porque ello afecta directamente en el rendimiento y desempeño laboral.

Desempeño laboral, Pérez, (2009), define al desempeño como “ todas las acciones que realiza un trabajador y que son observadas por la organización” (p. 54), así mismo tenemos a (Lewin 1939, citado en Brunet, 2007), indicaba que, los empleados o subordinados, no solo depende de sus destrezas, habilidades, experiencia, sino también dependen del ambiente que se percibe al interior de la organización, de las buenas relaciones, de la empatía, asertividad, de la buena información y buenas relaciones interpersonales que tengan las personas al interior de las instituciones u organizaciones.

Pasa que muchas veces el director o las personas que representan a la organización, solo se ocupan de ver el éxito y no ve hacia adentro de ella, de

cómo es que se encuentra su personal, si se siente satisfecho con el trato o se encuentran estresados, para ello es necesario y perentorio que el líder de la organización tenga una relación más estrecha con el personal que labora en la organización, para conocer toda la problemática al interior de la misma.

Chiavenato, (2000), el desempeño viene a ser las conductas, formas o maneras que tienen las personas, para conseguir buenos resultados en la corporación donde trabaja, la forma de desempeñarse varía de un trabajador a otro, depende de todos los factores que afectan o influyen al trabajador, así mismo todo el desempeño dependerá de cuán motivado se encuentre, como maneja sus experiencias, técnicas, destrezas, habilidades en el momento de desarrollar su cargo.

Chiavenato, (1999) es trascendental que el trabajador se sienta en un contexto de tranquilidad, bienestar general, su salud física debe estar en buenas condiciones para que su productividad y desempeño sean de calidad, además los jefes deben valorar el desempeño, que viene a ser la calificación sistémica del desempeño de cada uno de los trabajadores en el cargo.

Teorías del desempeño laboral, tenemos la Teoría Biofactorial o Teoría de la Motivación e Higiene, Herzberg, (1959), mantiene que los elementos o causas que no siempre corresponden a un mismo problema, sino que son generados por múltiples factores y por determinados elementos.

Además, los elementos que ayudan en la satisfacción no siempre son los mismos factores que genera la insatisfacción.

El factor bienestar o de insatisfacción, se encuentran afectados por componentes intrínsecos y extrínsecos, en sí se encuentran relacionados por dos factores uno es conocido como el factor de higiene, en que intervienen, las políticas organizacionales de la empresa.

Para ello es necesario conocer su organización, como se relacionan entre trabajadores, el tipo de remuneración que recibe, los beneficios, es importante

también el lugar donde se lleva a cabo el trabajo por los empleados, si cumple o con las normas ergonómicas, el tipo de supervisión, muchas veces el trabajador se siente acosado porque constantemente lo supervisan, si tiene seguro, si la institución tienen algún tipo de incentivo, status, en el que se encuentre al interior de la institución, si hay condiciones para ser promovido dentro de la institución.

El otro factor es la motivación, indicándonos que cuando el empleado se siente satisfecho es porque se siente motivado, los logros y ser reconocidos por los jefes es importante para el colaborador pues lo motiva, también es necesario, que los jefes confíen en él, le brinden cierta independencia al momento de realizar su labor y sobre todo hacerlo responsable por el trabajo que realiza, eso también lo motiva.

Teorías de la Finalidad o de las Metas de (**Locke, 1969**), explica que el individuo elige las metas desea conseguir y aferrándose a esa meta, es que encuentra una fuente de motivación para cumplir cualquier actividad que haga que su desempeño laboral sea el óptimo y termine guiando sus actos y jornadas de trabajo.

Locke & Latan, (1985), indican que la atención y la acción la centran en las tareas, despliegan más energía, esfuerzo, se convierten en persistentes, son las personas que ayudan obtención habilidades, pericias.

Teoría de **Mcclelland**, (1989), orienta su teoría fundamentalmente en tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación.

El Logro: es las ganas de resaltar en la vida, destina a las personas a imponerse metas elevadas, donde se exigen y dan de sí mismo lo máximo que pueden, estas personas sienten la necesidad de desarrollar sus actividades solos no con otras personas, este tipo de gente siente que su meta es la excelencia, dan lo mejor de sí mismos, su trabajo tiende a ser el mejor, admiten ser responsables.

El Poder: Intervenir, vigilar a otros individuos y grupos, y lograr conseguir el reconocimiento de las personas.

Las personas motivadas, les complace, que se las consideren importantes, desean adquirir prestigio, status, tener autoridad, son las que regularmente buscan que predominen sus ideas y opiniones.

La Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, dentro de la organización, formar parte de un grupo, les gusta darse a conocer, ser notorios en las reuniones, buscan tener contacto con las demás personas, no se sienten bien cuando hacen su trabajo en forma individual, pero para hacerse notar les gusta ocuparse en trabajos grupales y ayudar a otras personas.

Elementos que intervienen en el desempeño laboral del personal, según **Chiavenato**, (2000), el desempeño laboral “es la forma como el colaborador cumple las metas, proyectos y planes de la institución” (p.359), de acuerdo a **Milkovich & Boudreau**, (1994), “los seres humanos se encuentran llenos de elementos individuales, como sus capacidades, habilidades, cualidades, destrezas, necesidades” (p. 95)

En suma importancia, la actitud que tiene el trabajador hacia el lugar donde labora, pero, la organización no puede revelar si el empleado tiene un desempeño bajo, si es irregular en su asistencia a su centro de labor, si no se siente motivado, además se debe tomar en cuenta que no todos los trabajadores se desempeñan de forma igual en el mismo puesto de trabajo, eso cambia de acuerdo al trabajador y esos se debe a la preparación, a sus habilidades, si se siente motivado, además de muchos otros factores, como si, se encuentra preparado para desarrollar ese puesto en específico, si conoce las estrategias, conocimiento del área donde va a trabajar.

Para **Gómez, Balkin, & Cardy**, (1999), “el esfuerzo depende de cada trabajador cuando tiene que desarrollar una actividad específica en la organización donde labora.” (p. 229).

Según **Nash, (1989)** Las personas cuando realizan cualquier trabajo deben tener en cuenta que en el cargo que ocupa, él debe dar a conocer sus habilidades, destrezas, pero siempre en con concordancia con los objetivos, planes y proyectos que tiene la organización donde labora.

Los hombres, admiten que se sienten más satisfechos, cuando trabajan con gente adecuada, calificada, idóneas, sobre todo con personas sinceras, donde la comunicación fluye de manera asertiva, abierta libre, donde además se puedan relacionar con sus colaboradores.

Otra de las recomendaciones que hace el autor, es que muchas veces existen traslados de puestos innecesarios, lo las importantes es reconocer la buena labor del empleado, el supervisor, es quien tiene la responsabilidad de darse cuenta, con los trabajadores que se encuentran preparados aptos para el puesto de trabajo para que de esta manera se pueda conseguir los planes de la organización.

Por otro lado, los funcionarios, hacen mucho más que vigilar a los empleados, pues, son ellos los que toman decisiones o medidas técnicas además de ser los que representan a sus departamentos o áreas.

Organización Panamericana de la Salud, (1989), nos enseña que “El autoconcepto es importante aquellas labores, donde le ofrezcan demostrar sus habilidades, destrezas, para realizar ciertas ocupaciones, diligencias o lograr determinadas metas en amparo de la organización” (p. 55)

Beneficios de la evaluación del desempeño, Chiavenato, (2009), indica que todas las organizaciones tienen que evaluar el desempeño de sus trabajadores, pero se debe tomar en cuenta ciertas características que son:

Desarrollo: la evaluación permite conocer cuáles son las áreas fuertes, es decir aquello que debe mejorar, a través del entrenamiento, capacitación, etc.

Retroalimentación: la valoración facilita información de la relación que tienen las personas con las que interactúan con los colaboradores, tanto en la forma que se desempeña como competencias y actitudes.

Recompensas: es la evaluación por méritos, fundamentar el tipo de sueldo o salario que va a recibir, promociones, incluyendo los despidos.

Percepción: la evaluación permite proporcionar información, de las personas que lo rodean y lo que piensan al respecto de él, ello le permite mejorar su entorno social y a sí mismo.

Precisar, cuáles son las fortalezas de sus empleados, de tal manera que puedan realizar programas de valoración y desarrollo, de sus colaboradores.

Asesoría: la evaluación ofrece, al gerente, supervisores o especialistas la información que les servirá para situar, influir, sugerir sobre los empleados.

Para **Herrera, (2013)**, es trascendental que los empleados, reciban capacitaciones constantes, esto le facilita mejor preparación, desarrollo, conocimiento, es decir, un buen nivel de capacitación, habrá mejor desenvolvimiento, para cumplir con las tareas que se le encomienda, el trabajador tiene que estar preparado, imbuido de conocimiento, porque eso le va a permitir que el trabajo que realiza sea de calidad y valor en el aporte dentro de la organización. Así también los jefes deben aliarse con personas que tengan ganas de favorecer al bienestar de la institución donde labora.

Druker, (1999), indicaba que, hacer un buen trabajo, es necesario tener disciplina, cumplir con lo establecido por la organización u institución, hacer las cosas correctamente, implica crear impacto, economizar, ahorrar, disminuir los costos, amenorar las pérdidas de la empresa.

La eficacia, permite que se vea lo que es apropiado y conveniente a los intereses de la organización; al mismo tiempo se debe ver si los objetivos se cumplieron.

Los jefes deben estar inmersos en la productividad, deben ser responsables tanto de su trabajo como del trabajo de los demás miembros de la institución, de manera que pueda tener resultados efectivos en el ejercicio de sus funciones organizacionales.

Mcclelland, (1973), indicaba, que las capacidades, aptitudes, ideas, discernimiento, habilidades, destrezas, tienen que ser evaluados, porque de lo que se trata es que los trabajadores tengan un rendimiento superior en el trabajo porque solo así se llega al éxito empresarial.

La Norma Cubana 3000, 3001 y 3002 del (2007), señalaba, que las competencias van asociados a esperar el mejor desenvolvimiento del trabajador en la organización, es decir, que el éxito de un trabajo se halla demostrado con la capacidad que se puede observar en el trabajo cotidiano de las organizaciones.

Acotaba Saavedra, (2005), para lograr los resultados esperados en cualquier organización el propósito fundamental, es que se trabaje con eficiencia, sin desperdiciar recursos, sin provocar daños, ni cometer errores, para ello es necesario sacar ventajas de la ergonomía para producir y hacer que los empleados se sientan motivados.

Por otro lado, **Segovia, (2008)**, que para conseguir un buen desempeño se debe tener en cuenta ciertos factores ergonómicos, como la edad del trabajador, la memoria, si se encuentra motivado o no, si toma decisiones, que representa la organización para el trabajador, si se encuentra siempre fatigado, en fin, son una serie de elementos que hace que la ergonomía sea parte del desempeño laboral del empleado.

Por otro lado, también es importante tener en cuenta la carga laboral, los movimientos que tiene que hacer durante su jornada de trabajo, porque todo ello es un motivo para que el trabajador entre en estrés.

Denton, (2005), decía que el ser humano cuando se encuentra estresado es el causante de la mayoría de accidentes laborales, porque el trabajador se encuentra bajo los efectos del estrés ya que ello le ocasiona desequilibrio tanto físico como psíquico, porque muchas veces laboran bajo efectos o influidos por estímulos o sentimientos negativos que constituyen un riesgo.

Otro de los problemas que no se toman en cuenta es las condiciones ambientales, como zonas no seguras, o no adecuadas, que hace el trabajo sea un riesgo, otro de los factores son la situación familiar, la salud física del trabajador.

Grimaldi, (2005), indicaba que, cuando una persona trabaja algunas partes del cuerpo aumenta la posibilidad del cansancio lo que a la larga también se convierte en estrés, exposición a los ruidos intensos, baja iluminación ello puede interferir con el desempeño de las tareas, poca oxigenación, demasiada humedad, equipos de trabajo o maquinarias obsoletos que lejos de aliviar el trabajo se convierten en una carga, la temperatura otro de los factores que se debe tener en cuenta ya que si es demasiado alta o demasiado baja provoca lo que se llama el estrés térmico y una infinidad de factores que hacen que el trabajador entre en estrés.

De ahí que **Chiavenato**, (2006), le daba mucha importancia a la constante evaluación de los puestos de trabajo a fin de aumentar el desempeño laboral, por lo tanto, es muy necesario darle al trabajador cierto confort y seguridad para que su rendimiento o desempeño sea óptimo.

De otro modo Chiavenato, (2009), indicaba que para que exista un excelente desempeño laboral, debe estar compuesto de ciertos elementos o dimensiones, como la productividad, vendría a ser la medición del desempeño en el incluye la eficacia, actividad, y la eficiencia, agregaba, **Marchant**, (2006); **Quijano**, (2006), la productividad en los seres humanos es fundamental para conseguir los objetivos de las instituciones, por su incremento en el desempeño económico, para que la productividad permanezca en el tiempo con calidad y como un recurso humano, la productividad es una política social

de las instituciones, ya que son importantes en cuanto al sostenimiento y mejora dentro de las instituciones.

Así también, **Jones, (2006)**, explicaban que los directores o líderes de las organizaciones siempre deben fomentar a que sus trabajadores sean muy eficientes y fructíferos en su rendimiento, y **Tolentino, (2004)**, manifestaba la productividad es la consecuencia de relaciones armoniosas de la relación entre la tecnología y, el recurso humano, y **Delgadillo, (2003)**, decía que la productividad es el resultado de los buenos sistemas de gerencia que hace que las personas sean eficaces buscando siempre el equilibrio entre los recursos y la eficiencia.

Chiavenato, (2002), el trabajador, debe poseer conocimientos, estar capacitado para llevar acabo de manera correcta su labor, tiene que estar actualizado, además de contar con habilidades para poder realizar su trabajo o actividades que la organización le encomienda, además tener habilidad para manejar la innovaciones o tecnología que adquiera la institución.

Alles, (2000), explicaba que el conocimiento, se encuentra referido, a la información que recibe el trabajador sobre el conocimiento respecto al área su trabajo. Mientras que **Bunk, (1994)**, que los profesionales deben poseer conocimientos, habilidades, técnicas, pericias, aptitudes, experiencias para ejercer su profesión.

En tanto que, **Menguzzato & Renau, (1995)**, dicen que siempre se encuentran fusionados los conocimientos, habilidades y actitudes, porque estas contribuyen al desarrollo de la organización, pues estos colaboradores poseen mayor grado de precisión, son más compatibles y se encuentran más preparados.

El trabajo en equipo, para **Blake & Mouton, (2007)**, para sentirse fortalecidos y consolidados, para poder trabajar en la tarea y perspectiva de la institución, logrando que su desempeño, tenga mayor perspectiva sobre los objetivos que se van a desarrollar.

Los colaboradores majean, mejor las ideas de innovación, aumentan la capacidad de comunicarse y relacionare entre sí, buscan ser independientes y responsables de sus deberes dentro de las instrucciones que tienen dentro de la institución, se convierten en personas más talentosas, buscan capacitarse de forma permanente, buscando mayor desarrollo profesional, los directivos buscan al personal con mayor talento a profesionales que tengan aspiraciones, de llegar hacer un trabajo de calidad, con eficiencia y eficacia.

Robbins, (2000), indicaban que para que exista un buen funcionamiento de los equipos de trabajo, en primer lugar no existe reglas para la formación de equipos eficaces, solo tienen que asumir que el trabajo que hacen, lo deben hacer de calidad, con eficacia y convencidos que el trabajo que se realice y se plantee la institución, deben hacerlo con responsabilidad, debiendo utilizar sus mejores habilidades, destrezas, técnicas, sistemas, procesos estrategias, metodologías, métodos, además el equipo debe encontrarse cohesionados al interior de la organización.

Abadi, (2004) Precisa a la calidad como el acumulado de funciones, ocupaciones elementos o procedimientos de un bien o prestación. No hay calidad que se pueda medir sin analizar todas las partes que componen el servicio, por tanto, se debe evaluar todas las características, ocupaciones situaciones.

Rayport, (2004), la calidad es la combinación perfecta entre las personas y la tecnología, es hacer que las empresas o instituciones busquen la mejor relación entre el cliente y la organización.

Según **Chiavenato**, (2009), la responsabilidad, es el empleado, responsable de realizar el mejor su desempeño en la institución, cumpliendo sus funciones, normas, reglamentos para lograr las metas que se establecen de acuerdo a las áreas que funcionan en la organización.

Levy, (2001), indica que la responsabilidad, está referida a la puntualidad, a la regularidad con la que asiste al trabajo, el orden, trabajo bien elaborado, que

los empleados tengan cuidado y conserven todas herramientas de trabajo en perfecto estado, la buena utilización de los equipos de tal manera que contribuya a disminuir los costos por concepto de equipos dañados, cuidado de los equipos y maquinarias.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?

Preguntas Especificas

1. ¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?
4. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?
5. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?
6. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés y la dimensión de calidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?

7. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?

1.5 Justificación del Estudio

Al abordar el presente trabajo, sobre el estrés y la manera en cómo se vincula y afecta directamente el desempeño laboral, es brindar un enfoque un tanto novedoso, pues muchas veces no entendemos, porque el desempeño laboral es pobre, nulo, la mayoría de veces, no nos detenemos a pensar que son seres humanos los que laboran y pasan por una infinidad de problemas tanto en el plano personal como en organizacional y que trabajan bajo mucho estrés.

Justificación Teórica

Es importante, porque la relación que se obtenga de las variables va a permitir que otros investigadores puedan tener una referencia para desarrollar y apoyar su teoría. Además, su importancia radica en que genera reflexión en el hecho que hoy vivimos en estrés y ello afecta en nuestro desempeño, no solo en ámbito de las instituciones públicas sino también privadas.

Justificación Práctica

La información, que se obtenga va coadyuvar a las autoridades de la Gerencia de Educación de Arequipa, en la forma como va enfrentar los problemas que se presentan en la institución, que se tiene que evaluar a diario para conocer el desempeño de los funcionarios y empleados, para conocer cuál es su función y como su rendimiento en la organización.

1.6 Hipótesis

H1: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

H0: No existe relación entre estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

Hipótesis específicas

H1: Existe una correlación negativa entre del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

H2: Existe una correlación negativa entre el estrés con la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

H3: Existe una correlación negativa entre el estrés con la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

H4: Existe una correlación negativa del estrés y la dimensión de calidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

H5: Existe una correlación negativa del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

1.7 Objetivos

Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
3. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
4. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
5. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
6. Determinar el nivel de correlación del estrés y la dimensión de calidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.
7. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.

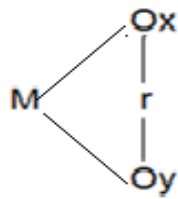
II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

En el presente trabajo de investigación, según **Hernández, Fernández, & Baptista, (2003)** el diseño correlacional, es la relación entre dos o más variables en una realidad concreta, como también lo detalla, **Kerlinger, (2003)**, “El diseño correlacional, no se manipulan ninguna de las variables, solo se evalúan y luego se confrontan para ver qué relación existe alguna relación entre éstas” (p.247).

Por ser un diseño transversal, **Hernández, Fernández, & Baptista, (2003)**, la recolección de datos se realizó en un solo momento, buscando relacionar las variables y saber si se relacionan o no.

El esquema que le corresponde a este diseño es:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1.

O₂ = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS	Referida al cumulo de emociones, al cansancio emocional, al trabajo intenso de los trabajadores de la Gerencia de Educación Arequipa.	Referida al cumulo de emociones, al cansancio emocional , al trabajo intenso de los trabajadores de la Gerencia de Educación Arequipa	D.1 Cansancio emocional D..2 Despersonalización D.3 Realización personal	Desgaste Fatiga Perdida de Energía Agotamiento Frialdad Emocional Clima Laboral Capacidad Bajo Presión	Nominal
DESEMPEÑO LABORAL	Concerniente a la forma de comportarse con el entorno laboral, el mismo que será medido con un cuestionario de desempeño laboral, de Chiavenato, (2000)	Desempeño es entendido como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado, desempeño en el cargo, comportamiento con las personas con las que trabaja y con las que atiende.	D.1 Conocimiento y Habilidad D..2 Responsabilidad D.3 Trabajo en Equipo D.4 Calidad D.5 Productividad	Cooperación Colaboración Relación de grupo en trabajo Compromiso Conocimiento del trabajo Capacidad en la realización del trabajo	Nominal

2.3 Población, Muestra y Muestreo

- **Población**

La población total se encuentra conformada por 100 trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa.

Según, **Hernández, Fernández, & Baptista**, (2006),” para definir, la población, se debe tener en cuenta elementos, que faciliten equiparar la pertenencia o no a la población objetivo de intervención”. (p. 267).

Población

Institución	Cantidad
Personal jerárquico	05
Personal administrativo	37
Personal especialistas	18
Personal destacado	9
Personal de programa	31
Total	100

Fuente: Gerencia Regional de Educación Arequipa

- **Muestra**

La muestra universal o población censal: 100 trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

La técnica, que se aplica, es la encuesta para ambas variables

- **Instrumentos**

Según, **Tamayo (1999)**, señala que el cuestionario contiene partes muy importantes e inherentes a la investigación que se realiza, nos permite investigar, colocando cierto número de preguntas o cambiar las preguntas según sea el criterio del investigador y la realidad que se desea cambiar.

- Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos han sido validados y confiables presentándose sus respectivas fichas técnicas Inventario para el estrés o conocido también como el síndrome de Burnot y desempeño laboral.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se procedió a recoger datos de la encuesta, para ordenarla y tabularla de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores en concordancia con los objetivos propuestos.

Las tablas de distribución de frecuencias, con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de encuesta. Asimismo, se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, distribución de frecuencias y porcentajes que sirvió para visualizar e interpretar los resultados.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la Rho Spearman, con la respectiva utilización de SPSS v22.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Regular	47	47%
Eficiente	53	53%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 1 y figura 1, en el análisis de la variable desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa utilizan la cooperación y la colaboración para el desarrollo de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos.

Figura 1

Desempeño Laboral

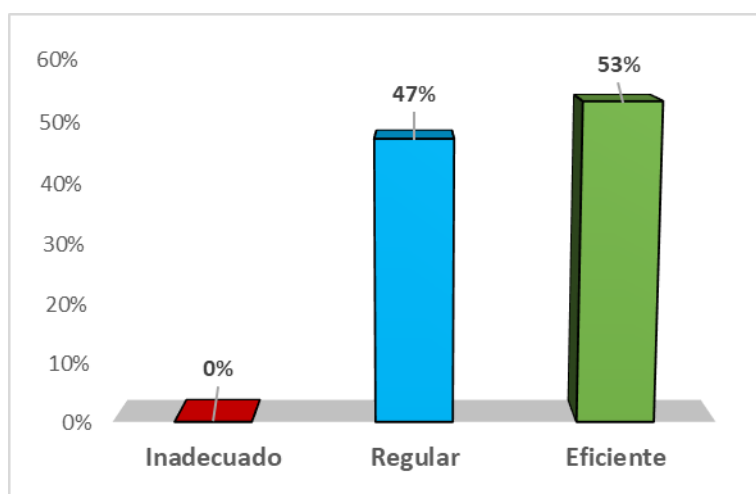


Tabla 2

Dimensión Conocimiento Habilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	1%
Regular	42	42%
Eficiente	57	57%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 2 y figura 2, de la variable desempeño laboral dentro de la dimensión conocimiento habilidad se muestra un nivel eficiente como 57% y regular con un 42% los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa conocen sus funciones, aunque algunos no tienen claras las metas propuestas por la institución. Se debe mejorar la capacidad para solucionar problemas y en el aporte nuevas ideas en beneficio de su área de trabajo.

Figura 2

Dimensión Conocimiento Habilidad

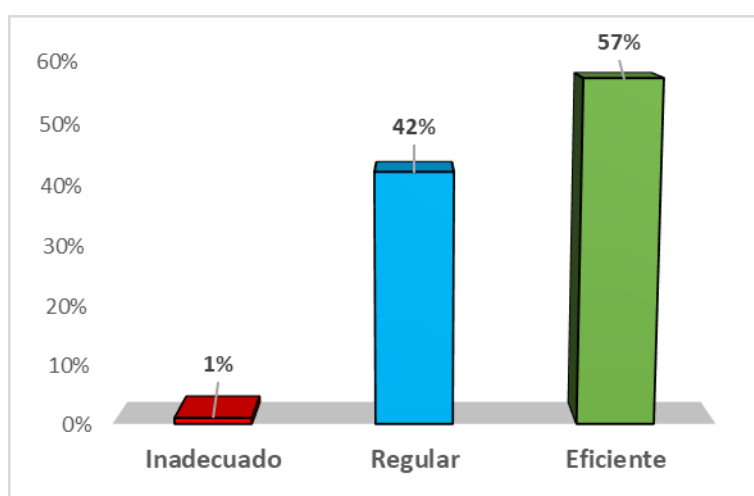


Tabla 3

Dimensión Trabajo en Equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	1%
Regular	49	49%
Eficiente	50	50%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 3 y figura 3, de la variable desempeño laboral dentro de la dimensión trabajo en equipo se muestra que los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, tiene un nivel eficiente como un 50% y regular con un 49%, los trabajadores mantienen una correcta relación con las jefaturas, solo la mitad logra interactuar de manera ordenada y práctica para llevar a cabo las actividades programadas a lo largo de la jornada esto favorece tener un clima de familiaridad y acuerdo entre los compañeros de trabajo.

Figura 3

Dimensión Trabajo en Equipo

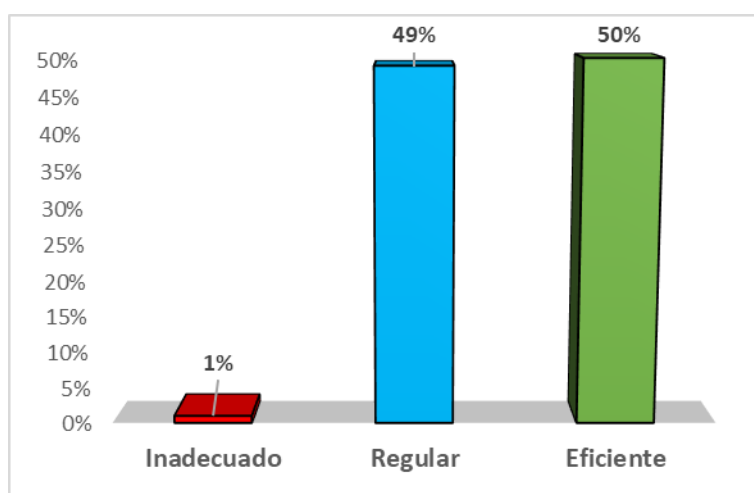


Tabla 4

Dimensión Responsabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	1%
Regular	50	50%
Eficiente	49	49%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Se muestra en la tabla 4 y figura 4, de la variable desempeño laboral dentro de la dimensión responsabilidad el nivel es eficiente como un 49% y regular como un 50%, los trabajadores no actúan con criterio propio para la resolución de problemas, existen deficiencias con respecto al cumplimiento y seguimiento de las normas de la institución.

Figura 4

Dimensión Responsabilidad

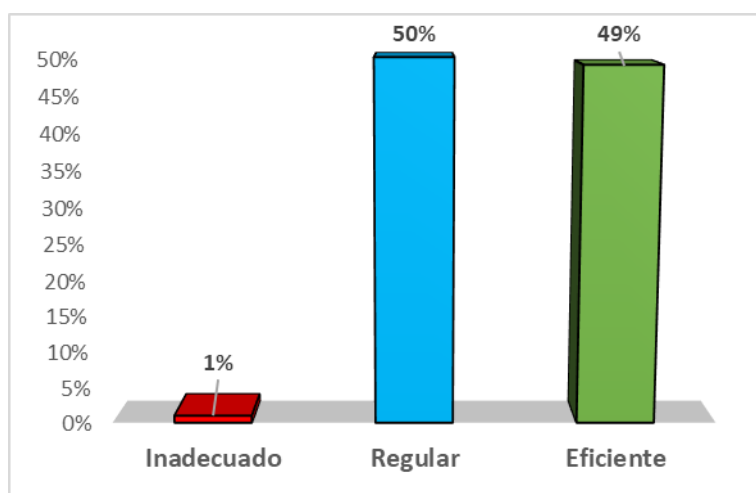


Tabla 5

Dimensión Calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	4%
Regular	46	46%
Eficiente	50	50%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5 y figura 5, que la variable desempeño laboral dentro de la dimensión calidad el nivel es eficiente con un 50% y regular con un 46%, solo la mitad de los trabajadores realizan sus tareas en un tiempo oportuno aportando valor y contribuyendo al desarrollo de la organización.

Figura 5

Dimensión Calidad

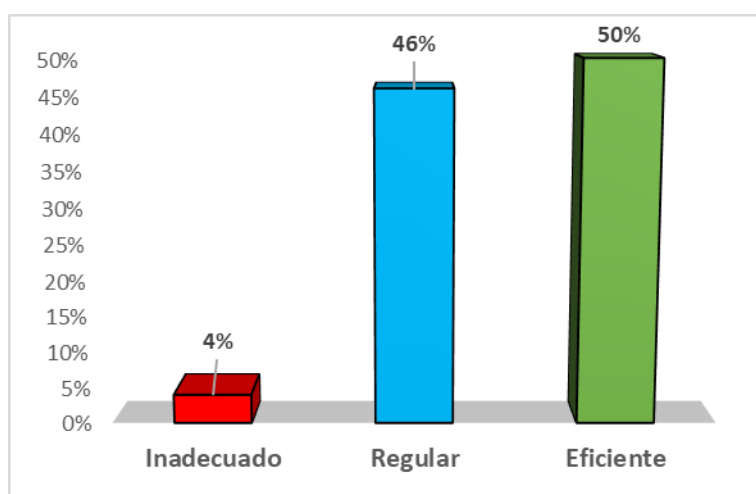


Tabla 6

Dimensión Productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	2%
Regular	41	41%
Eficiente	57	57%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 6 y figura 6, de la variable desempeño laboral dentro de la dimensión de productividad el nivel es eficiente con un 57% y regular con un 41%, poco más de la mitad de los trabajadores en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, se concentran en el rendimiento de sus actividades administrando sus recursos y disponiendo de los materiales de forma eficiente lo que les permite cumplir a cabalidad sus actividades, sin embargo existe una gran parte que tiene problemas de productividad retrasando sus labores y alargando plazos de entrega.

Figura 6

Dimensión Productividad

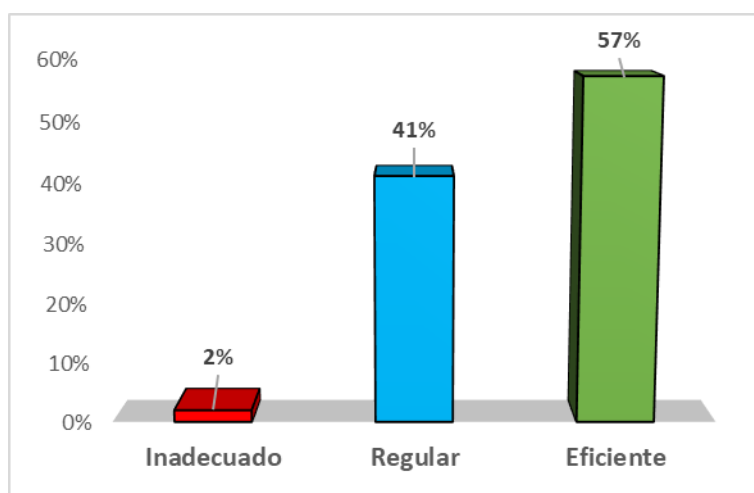


Tabla 7

Estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3%
Medio	97	97%
Alto	0	0%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7, la variable estrés se ha determinado que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales ejercidas dentro de la Gerencia Regional Educación de Arequipa, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece a la Nivel alto.

Figura 7

Estrés

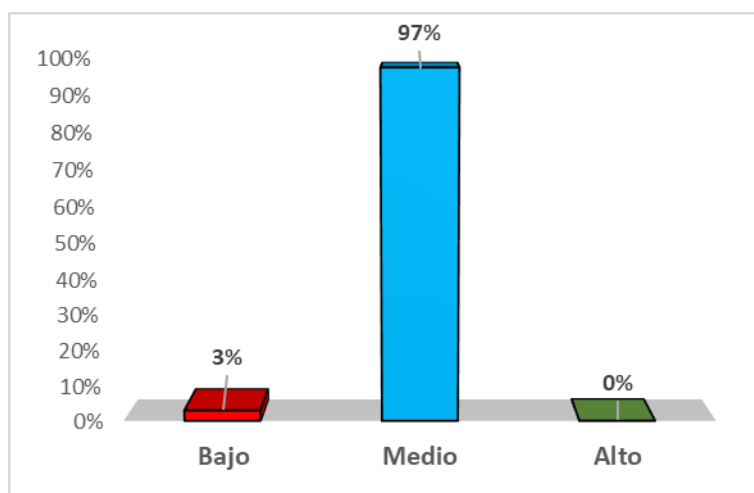


Tabla 8

Dimensión Cansancio Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	59%
Medio	35	35%
Alto	6	6%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8, la variable estrés dentro de la dimensión del cansancio emocional se muestra un nivel bajo con un 59% y medio con un 35%, los trabajadores no sienten cansancio emocional producto de la jornada de trabajo logran comunicarse con las personas de su entorno compañeros de trabajo y directivos sin embargo algunos se ven desgastados en cuestión de energía producto de las actividades realizadas.

Figura 8

Dimensión Cansancio Emocional

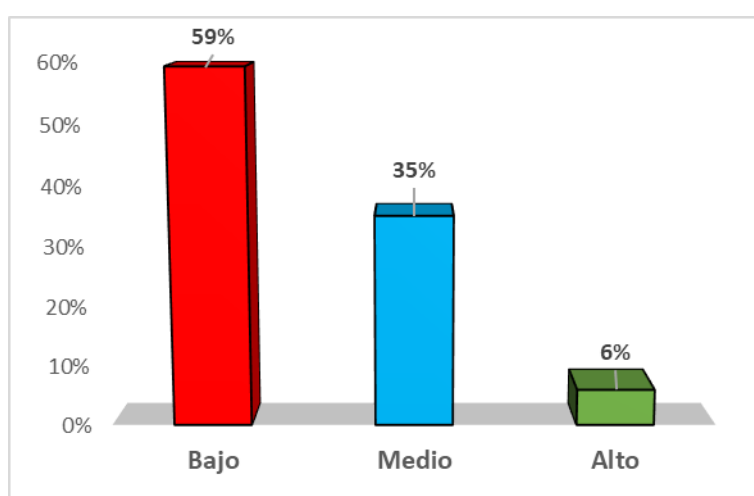


Tabla 9

Dimensión Despersonalización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	44%
Medio	54	54%
Alto	2	2%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, de la variable estrés dentro de la dimensión de despersonalización los trabajadores tienen un nivel medio con un 54% y bajo con un 44%, algunas veces los trabajadores se sienten frustrados o desmotivados puesto que las actividades a realizar pueden resultar agobiantes sin embargo sólo se ha detectado dos casos dentro de la Nivel alto generalmente los trabajadores son amables y comprometidos con sus labores.

Figura 9

Dimensión Despersonalización

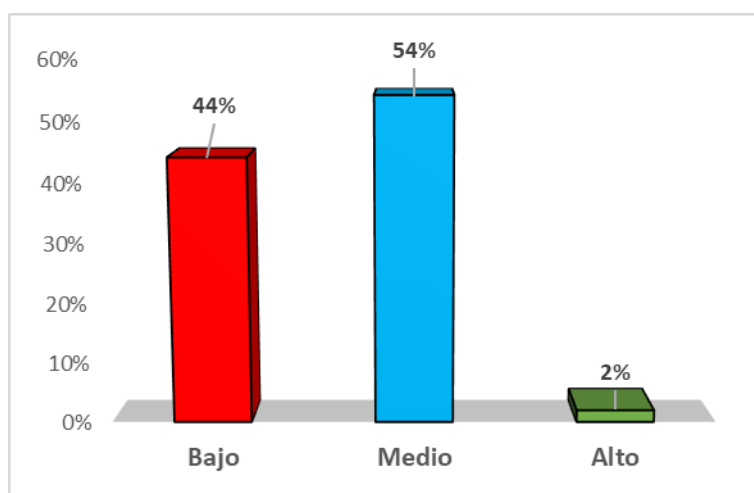


Tabla 10

Dimensión Realización Personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	59	59%
Alto	41	41%
Total	100	100%

Base de Datos

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, de la variable estrés dentro de la dimensión de realización personal se muestra un nivel medio con un 59% y alto con un 41%, debido a que los trabajadores están en contacto con gran cantidad de personas muchas veces pueden resultar muy cansados y muy cerca del límite de sus posibilidades sin embargo el trabajo que realiza les permite sentirse reconocidos ya que generan valor y el trabajo le soporta cosas que son consideradas valiosas.

Figura 10

Dimensión Realización Personal

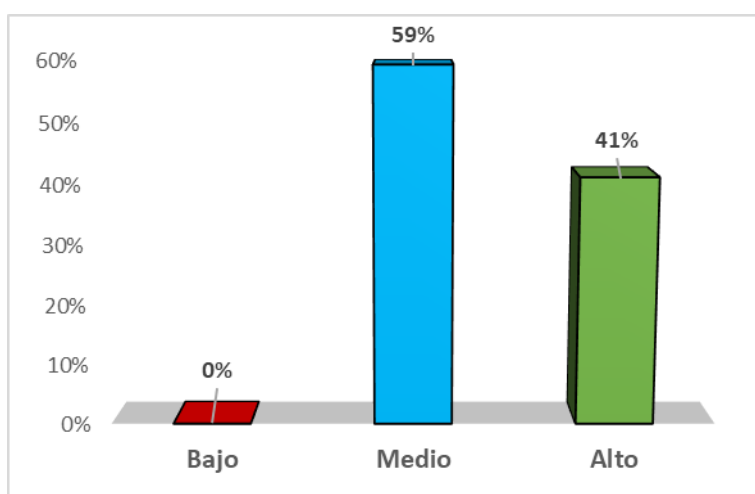


Tabla 11

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,141	100	,000	,959	100	,004
Estrés	,135	100	,000	,931	100	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

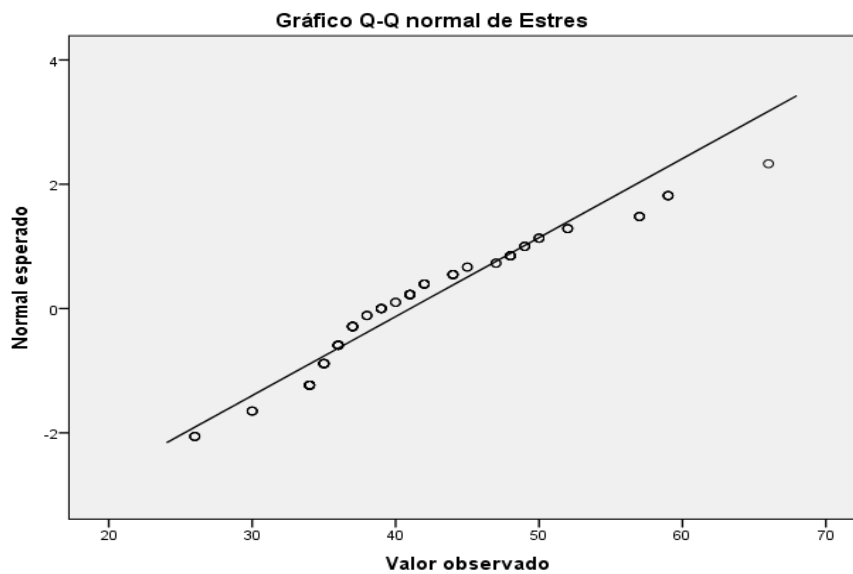
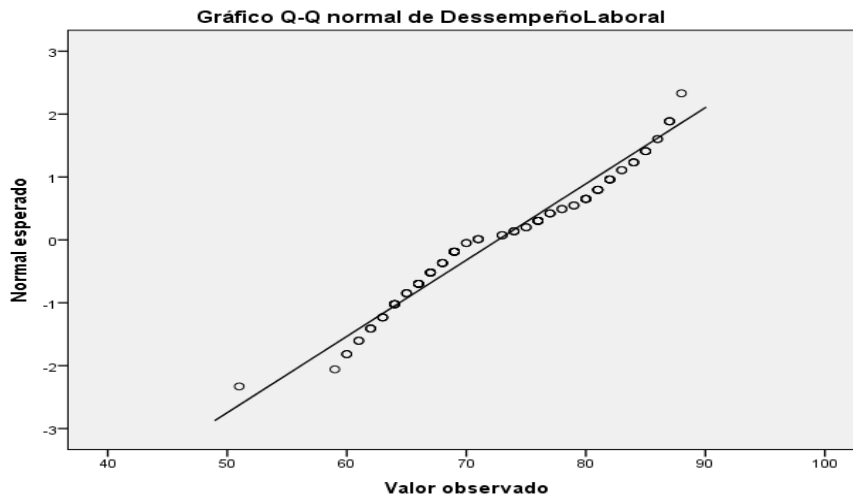


Tabla 12**Correlación de Rho Spearman entre Desempeño Laboral y Estrés**

	Variable	Desempeño Laboral	Estrés
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	1	-,234*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	100	100
Estrés	Rho de Spearman	-,234*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	100	100

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

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, se muestra la correlación de Rho de Spearman entre las variables de desempeño laboral y estrés donde se evidencia una correlación negativa baja de valor $r: -0.234^*$ con un nivel de significancia menor al 0.05, lo que indica que al incrementarse el estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Tabla 13**Correlación de Rho de Spearman entre Estrés y las Dimensiones de Desempeño Laboral**

Variables	Conocimiento y Habilidad	Trabajo en Equipo	Responsabilidad	Calidad	Productividad
Correlación de Rho de Spearman	,105	-,234*	-,073	-,335**	-,217*
Estrés Sig. (bilateral)	,298	,019	,470	,001	,030
N	100	100	100	100	100

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, se muestra una correlación de Spearman entre la variable estrés y las dimensiones de la variable desempeño laboral que arrojan los siguientes resultados:

- Relación entre el estrés y la dimensión conocimiento y habilidad tiene un valor de 0.105, (correlación prácticamente nula, no existe alteraciones en las habilidades y conocimientos al incrementarse el nivel de estrés).
- Relación entre el estrés y la dimensión trabajo en equipo tiene un valor de $r = -0.234^*$, a medida que se incrementa el estrés, los trabajadores son menos propensos a trabajar en equipo y desempeñarse mejor, pues presentan tener conductas más irritables.
- Relación entre el estrés y la dimensión responsabilidad tiene un valor de $r = -0.073$ (existe una relación negativa muy baja prácticamente nula, que podría indicar que un trabajador al estar muy estresado puede empezar a incumplir sus responsabilidades dentro de la institución, pero no es posible tener certeza del supuesto ya que el valor de correlación encontrado es muy bajo).

- Relación entre el estrés y la dimensión calidad tiene un valor de -0.335^{**} (existe una correlación negativa que indica que a mayor estrés en los trabajadores producirá una merma en la calidad de los servicios que brinda la institución).
- Relación entre el estrés y la dimensión productividad tiene un valor de -0.217^* (existe una correlación negativa indicando que a mayores niveles de estrés en los trabajadores disminuiría la productividad de los mismos).

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación su objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018, para lo cual se utiliza la correlación de Spearman entre las variables de desempeño laboral y estrés donde se evidencia una correlación negativa baja de valor $r: - 0.234^*$ con un nivel de significancia menor al 0.05, lo que indica que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Por lo que nos vemos respaldados por la teoría de **Del Hoyo**, (2004), quien explica que el estrés surge, cuando las personas se dan cuenta que no pueden desempeñarse con el puesto que le han asignado, sienten que no va a poder, no sabe cómo puede afrontar ese desajuste, trata de ajustarse, adaptarse a las exigencias, presiones, es cuando surge el estrés, su organismo comienza a reaccionar a estas situaciones y tiene reacciones como hipertensión, gastritis, sudoraciones, aumenta sus pulsaciones, comienza a sentir cambios de conducta, deseos de huir, la exposición a situaciones estresantes hace que, en el cuerpo físico y mental aparezcan enfermedades; lo propio nos dice **Stavroula**, (1999), cuando explica que “el estrés, es la reacción que tienen los trabajadores ante las exigencias, reclamaciones, presiones, y que sus conocimientos y capacidad no se ajustan al puesto de trabajo que le ha dado la empresa” (p.135)

Los resultados, del análisis de la variable desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, utilizan la cooperación y la colaboración para el desarrollo de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos.

Y en cuanto a la variable de estrés, determinado que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten

pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales ejercidas dentro de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al nivel alto.

Además se pudo hallar correlación de Spearman entre estrés y las dimensiones de desempeño laboral, relación entre el estrés y la dimensión conocimiento y habilidad tiene un valor de 0.105 (correlación prácticamente nula, no existe alteraciones en las habilidades y conocimientos al incrementarse el nivel de estrés), de otro lado la relación entre el estrés y la dimensión trabajo en equipo tiene un valor de $r = -0.234^*$ a medida que se incrementa el estrés, los trabajadores son menos propensos a trabajar en equipo y desempeñarse mejor, pues presentan tener conductas más irritables.

Del mismo modo la relación entre el estrés y la dimensión responsabilidad tiene un valor de $r = -0.073$ (existe una relación negativa muy baja prácticamente nula, que podría indicar que un trabajador al estar muy estresado puede empezar a incumplir sus responsabilidades dentro de la institución, pero no es posible tener certeza del supuesto ya que el valor de correlación encontrado es muy bajo), así también, relación entre el estrés y la dimensión calidad tiene un valor de -0.335^{**} (existe una correlación negativa que indica que a mayor estrés en los trabajadores producirá una merma en la calidad de los servicios prestados a la institución). Igualmente, con respecto a la relación entre el estrés y la dimensión productividad tiene un valor de -0.217^* (existe una correlación negativa indicando que a mayores niveles de estrés en los trabajadores disminuiría la productividad de los mismos).

Datos que se puede resaltar en el trabajo de **Oramas**, (2013), quien también trabajo bajo el cuestionario Inventario de burnout de Maslach, en los docentes de sexo masculino se manifestó de diferente forma, estaba más relacionado con los años de servicio como docentes. Se puede ver que existe una correlación directa entre el estrés sentido por los docentes y los indicios de agotamiento emoción, conocido como desgaste emocional.

Concluyendo que, el aspecto del stress o burnout es elevado en los colaboradores, presentando problemas con su salud física, emocional, que van disminuyendo las condiciones de trabajo en su energía y bienestar.

También se puede decir que nos vemos respaldados por el trabajo de **Goicochea**, (2016), y **Choque** (2015), quienes han coincidido en sus conclusiones, indicando una relación inversa, en ambas variables, es decir si aumenta el estrés de un trabajador, disminuye su desempeño laboral, lo que es ratificado por **Hernández**, (2006), “relación entre dos variables en la que, al incrementarse la variable independiente, decrece la variable dependiente” (p.165).

Así también tenemos a **Lazarus & Folkman**, (1986), indicaba que todas las personas que se enfrentan estrés, busca alguna manera de afrontarlo, muchas veces estos problemas los relacionan con problemas físicos o salud, lo que hace, que no lo tomen en cuenta, olvidándose que esta situación les perturba su normal funcionamiento como personas, causándoles dolor, molestias y un sinnúmero de enfermedades nerviosas y como, consecuencias del estrés, **Cano**, (2002), indicaba que, cuando el stress es muy intenso, ya empieza a existir los problemas de rendimiento o desempeño del trabajador disminuyen sus recursos, la memoria le va fallando, es decir tiende al olvido, sus síntomas comienzan a aflorar y va sintiendo esos síntomas que hace que vaya disminuyendo laboral y su productividad en la organización.

Finalmente consideramos de importancia la presente investigación, porque va coadyuvar a las autoridades de la Gerencia Regional de Educación Arequipa, verifique si los trabajadores presentan, problemas de estrés y desempeño laboral de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha determinado que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, por lo que es aceptada la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234^* , siendo esta una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor p de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

SEGUNDA: Se concluye que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, es eficiente con un 53% los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, utilizan la cooperación y la colaboración para el desarrollo de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos.

TERCERA: Se concluye que el nivel de la variable estrés es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales ejercidas dentro de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, sin embargo, ninguno de los trabajadores presenta un caso de estrés en el nivel alto.

CUARTA: Se rechaza, la hipótesis específica número uno que indica que existe una relación negativa entre la dimensión conocimiento de habilidad y la variable estrés puesto que se tiene una correlación de valor de 0.105, Correlación prácticamente nula, no existe

alteraciones en las habilidades y conocimientos al incrementarse el nivel de estrés.

QUINTA: Se acepta, la hipótesis específica número dos que indica que existe una relación negativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable estrés puesto que se tiene una correlación de valor negativo de -0.234^* , a medida que se incrementa el nivel de estrés en los trabajadores son menos propensos a trabajar en equipo por tener conductas más irritables.

SEXTA: Se acepta, la hipótesis específica número tres que indica que existe una relación negativa entre la dimensión responsabilidad y la variable estrés puesto que se tiene una correlación de valor negativo de -0.073 , existe una relación negativa muy baja prácticamente nula, que podría indicar que un trabajador al estar muy estresado puede empezar a incumplir sus responsabilidades dentro de la institución, pero no es posible tener certeza del supuesto ya que el valor de correlación encontrado es muy bajo.

SÉPTIMA: Se acepta, la hipótesis específica número cuatro que indica que existe una relación negativa entre la dimensión calidad y la variable estrés puesto que se tiene una correlación de valor negativo de -0.335^{**} , existe una correlación negativa que indica que a mayor estrés en los trabajadores producirá una merma en la calidad de los servicios prestados a la institución.

OCTAVA: Se acepta, la hipótesis específica número cinco que indica que existe una relación negativa entre la dimensión productividad y la variable estrés puesto que se tiene una correlación de valor negativo de -0.217^* , existe una correlación negativa indicando que a mayores niveles de estrés en los trabajadores disminuiría la productividad de los mismos.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda Gerente Regional de Educación de Arequipa y directores del Sistema Administrativo III de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa tener constantes reuniones con los trabajadores, para mejorar el trabajo y la distribución de las funciones que deben estar determinadas en el manual de organización y funciones.

SEGUNDA: Se sugiere al Gerente Regional de Educación de Arequipa incluir talleres, cursos de capacitación, para los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, sobre las consecuencias del estrés.

TERCERA: Es importante que los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa tomen conciencia y aprendan el manejo de estrés para que su desempeño laboral y su rendimiento sea el más óptimo.

CUARTA: Se recomienda a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa que por lo menos cada trimestre se realice talleres, donde les permitan comunicar los conflictos que se presentan a nivel de la organización para que estos a su vez sean subsanados, a través de las reuniones.

QUINTA: Se recomienda a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa realizar talleres de dinámicas para el manejo de estrés, para que se puedan ejercitar estrategias y habilidades para el control del estrés.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Abadi, E. (2004). *La Calidad de servicio*. Buenos Aires - Argentina: Ed. Facultad de ciencias económicas. Universidad de Buenos - Argentina.

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires - Argentina: Ed. Granica.

Benevente, M. (2017). *Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la universidad de San Antonio Abad del Cuzco-2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa .

Blake, R. &. (2006). *Como trabajar en equipo*. Colombia: Ed. Norma.

Brunet, L. (2007). *El clima del trabajo en la organizaciones*. México: Ed. Trillas.

Bunk, P. (1994). *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA*. Francia: Ed. Revista Europea de Formación Profesional.

Cano, A. (07 de Noviembre de 2002). *La naturaleza del Estrés*. Obtenido de <http://www.ucm.es//>

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: ed. McGraw Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Colombia: Ed. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de los recursos humanos*. Colombia: Ed. McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2006). *Administración proceso de cambio*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración del personal*. México: Ed. mc Graw Hill.
- Choque, C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua*. Moquegua: Universidad nacional de Moquegua.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estres Laboral*. Madrid: Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Delgadillo, L. (2003). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México*. México: Ed. Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
- Denton, L. (2005). *Comportamiento humano*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Druker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Colombia: Ed. Norma.
- Farfán, W. (2015). *Elabastecimiento oportuno y el desempeño laboral del personal en el establecimiento penitenciario Arequipa- 2015*. Arequipa: Ed. Universidad Cesar Vallejo.
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir- año 2016*. Trujillo: Universisidad César Vallejo.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (1999). *Gestión de los recursos humanos*. España: Prentice Hall.
- Gonzáles, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en serviteca altensede Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Grimaldi, J. S. (2005). *La seguridad industrial*. México: Ed. Grupo Alfaomega.

- Hernández, R. F. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, F. (2013). *Productividad directiva para mejorar las competencias del capital humano*. México: s.n.
- Herzberg, F. (1959). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Cleveland Ohio: Ed. The World Publishing Company.
- Jones, E. C. (2006). *Una metodología para medir la productividad del trabajador del conocimiento de ingeniería*. s.l.: Ed. Engineering Management Journal.
- Lazarus, S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ed. Martínez Roca S.A.
- Lazarus, s., & Folkman, S. (1986). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Barcelona: Ed. Martnez Roca.
- Levy, C. P. (2001). *Gestión de las competencia: como analizarlas, como evaluarlas, como desarrollarlas*. España: Ed. Gestión.
- Locke, A. (1969). *¿ Qué es la satisfacción en el trabajo?* s.l.: Ed. Organizational Behavior and Human Perfomance.
- Locke, A., & Latan, P. (1985). *La aplicación de la fijación de los objetivos a los deportes*. s.l.: Ed. Journal of Sport Psychology.
- Marbán, J. (01 de Setiembre de 2009). *El estrés afecta el rendimiento laboral*. Obtenido de [http:// expansión.mx/el-estres-y-el-rendimiento-laboral](http://expansión.mx/el-estres-y-el-rendimiento-laboral)
- Marchant, L. (2006). *Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal*. s.l.: Ed. Ciencias Sociales .
- Martínez, M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. s.l.: Ed. Pearson Educación.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Inventario para la evaluación del estrés laboral*. s.l.: s.n.

- Mcclelland, C. (1973). *La medición de las competencias*. Madrid: Ed. Narcea.
- Mcclelland, C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Ed. Narcea.
- Menguzzato, M., & Renau, J. (1995). *La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del management*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Adison. Wesley EE.UU.: Ed. Iberoamericana.
- Nash, M. (1989). *Como incrementar la productividad del recurso humano*. Colombia: Ed. Norma.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnot en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Cuba: Ed. Ministerio de Salud Pública.
- Organización Panamericana de la Salud. (1989). *Informe anual*. Washington: s.n.
- Peiró, J. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Valencia - España: Universidad de Valencia.
- Perales, A., Chue, H., & Padilla, A. y. (02 de Octubre de 2016). *Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima*. Obtenido de <http://www.scielo.org/scielo.php?>
- Perez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. s.l.: Ed. UPIICSA.
- Posada, E. (2011). *La relación de trabajo - estrés laboral en los colombianos*. Colombia: Ed. CES Salud Pública.
- Posada, E. (2011). *La relación del trabajo y el estrés laboral en los colombianos*. Colombia: Ed. CES Salud Pública.
- Prieto, Z. (2015). *Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Ed. Icaria Editorial S.A.
- Rayport, J. &. (2004). *Muestre su mejor cara*. Estados Unidos: Ed. Universidad Harvard.
- Revista Informacion Estres Laboral. (2017). Síntomas del estres laboral. *Estrés Laboral*, 17.
- Robbins, S. &. (2000). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Saavedra, J. (2005). *La cuestión escolar crítica y alternativas*. México: Ed. Fontanera.
- Segovia, G. (2008). *Accidentes y riesgos sociales*. s.l.: Ed. HEE Consultores.
- Stavroula, B. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Ed. Universidad de Nottingham.
- Tamayo, M. (1999). *El proceso de investigación científica*. Mexico: Ed. Limusa - Noriega Editores.
- Tolentino, A. (2004). *Nuevos conceptos de productividad y su mejora Seminario de red de productividad Europea*. Budapest: s.n.
- Vitaliano, P., Russo, J., E., C., & Maiuro, D. B. (1985). *Las formas de hacer frente a cheklit: revision y propiedades spicométricas*. s.l.: ed. Multivariate Behavioral Research.
- Wallace, J., Marc, J. A., & Szilagyi, J. (1982). *Gestionar el comportamiento en las organizaciones*. Illinois: Ed: 2. Managing Behavior in organizations.

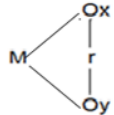
ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018

AUTORA: Br. Juliana Karin Machuca Agostinelly

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de estrés en los</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa - 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de estrés en los</p>	<p>HI: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>HO: No existe relación entre estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la</p>	<p>Correlacional:</p> <p>Estrés</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Variable 1: Estrés</p> <p>Referida al cumulo de emociones, al cansancio emocional, al trabajo intenso de los trabajadores de la Gerencia de Educación Arequipa. El mismo será medido con el test Burnot o estrés de Maslach & Jackson.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Según la finalidad:</p> <p>Aplicada</p> <p>Según su carácter:</p> <p>Descriptiva – Correlacional</p> <p>Según su naturaleza:</p> <p>Cualitativa, nominal</p> <p>Según el alcance temporal: Trasversal o seccional.</p> <p>Según la orientación:</p> <p>Aplicación</p>

<p>trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de</p>	<p>trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>2. Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>3. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>4. Determinar el nivel</p>	<p>Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe una correlación negativa entre del estrés con la dimensión de conocimiento y habilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>H2: Existe una correlación negativa entre del estrés con la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de la Gerencia Regional de</p>		<p>Variable 2: Desempeño laboral:</p> <p>Concerniente a la forma de comportarse con el entorno laboral, el mismo que será medido con un cuestionario de desempeño laboral, de Chiavenato, (2000)</p>	<p>Diseño de Investigación</p> <p>Descriptivo Correlacional</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁ = Observación de la variable 1.</p> <p>O₂ = Observación de la variable 2.</p> <p>r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Población: 100</p> <p>Muestra: universal 100</p>
---	---	---	--	--	---

<p>Arequipa- 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de correlación del</p>	<p>de correlación del estrés con la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>5. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>6. Determinar el nivel de correlación del estrés y la dimensión de calidad en los</p>	<p>Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>H3: Existe una correlación negativa entre el estrés con la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>H4: Existe una correlación negativa del estrés y la dimensión de calidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p>			<p>trabajadores.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>
---	---	---	--	--	---

<p>estrés y la dimensión de calidad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de correlación del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018?</p>	<p>trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p> <p>7. Determinar el nivel de correlación del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p>	<p>H5: Existe una correlación negativa del estrés con la dimensión de productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018.</p>			
---	---	--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018

AUTORA: Br. Juliana Karin Machuca Agostinelly

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORME
Estrés	Cansancio emocional:	Desgaste Fatiga Perdida de Energía Agotamiento	<p>1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.</p> <p>2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</p> <p>4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.</p>	<p>Nominal</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Algunas veces al año (1)</p> <p>Algunas veces al mes (2)</p> <p>Algunas</p>	<p>Muestra universal, 100 trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa</p>	<p>Cuestionario</p>

			<p>5. Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales.</p> <p>6. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.</p> <p>7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).</p> <p>8. Siento que mi trabajo me está desgastando.</p>	<p>veces a la semana (3)</p> <p>Diariamente (4)</p>		
	Despersonalización	<p>Frialdad</p> <p>Emocional</p>	<p>9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>10. Siento que mi trato con la gente es más duro.</p> <p>11. Me preocupa que este</p>			

			<p>trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atiendo profesionalmente).</p>			
	Realización personal	<p>Clima Laboral,</p> <p>Capacidad Bajo Presión.</p> <p>Productividad</p>	<p>16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p>			

			<p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.</p> <p>21. Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> <p>22. Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas.</p>			
Desempeño Laboral	Conocimiento y habilidad	Cooperación Colaboración	<p>1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.</p> <p>2. Tiene claridad sobre las</p>	Nunca (1) Casi Nunca (2)		Cuestionario

			<p>metas que debe lograr.</p> <p>3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área</p> <p>4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.</p>	<p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>		
	Trabajo en equipo	Relación de grupo en trabajo	<p>5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.</p> <p>6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.</p> <p>7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo</p> <p>8. Trabaja en equipo</p> <p>9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.</p>			

			10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.			
	Responsabilidad	Compromiso y conocimiento del trabajo	11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza. 12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución. 13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área			
	Calidad	Conocimiento del trabajo	14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno 15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución 16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.			

	Productividad	Capacidad en la realización del trabajo	17. Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo 18. Administra los recursos de su área adecuadamente 19. dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.			
--	---------------	---	---	--	--	--

ANEXO 3: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: ESTRÉS

Variable	Dimensiones	Ítems	Peso	N° ítems	Valoración	Instrumento
Estrés	Cansancio emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo. 5. Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales. 6. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa. 	36.36%	8	<p>Nominal</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Algunas Veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>	Cuestionario

		<p>7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).</p> <p>8. Siento que mi trabajo me está desgastando.</p>				
		<p>9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>10. Siento que mi trato con la gente es más duro.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo</p>	31.82%	7		

	Despersonalización	<p>emocionalmente.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atiendo profesionalmente).</p>				
	Realización personal	<p>16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. Me siento estimulado después</p>	31.82%	7		

		<p>de haber trabajado estrechamente.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.</p> <p>21. Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> <p>22. Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Variable 2: Desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Ítems	Peso	N° ítems	Valoración	Instrumento
Desempeño Laboral	Conocimiento habilidad	1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	21.05%	4	Nunca=1 Casi nunca =2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Cuestionario de preguntas
		2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.				
		3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área				
		4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.				
	Trabajo en equipo	5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.	31.61%	6		

		6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.				
		7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo				
		8. Trabaja en equipo				
		9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.				
		10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.				
	Responsabilidad	11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.	15.78%	3		

		12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.				
		13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área				
	Calidad	14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno	15.78%	3		
		15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución				
		16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.				
	Productividad	17. Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo	15.78%	3		

		18. Administra los recursos de su área adecuadamente				
		19. dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.				

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE VARIABLES

INVENTARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS

Le pedimos su colaboración para el desarrollo del siguiente cuestionario respondiendo de forma anónima, no existen ni respuestas buenas ni malas, responda tal cual usted lo siente.

Marque con una (x), el casillero que corresponda

N°	PREGUNTAS	Nunca (N) 0	Algunas veces al año (AVS) 1	Algunas veces al mes (AVM) 2	Algunas veces a la semana (AVS) 3	Diariament e (D) 4
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo					
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa					

7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que mi trato con la gente es más duro					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atiendo profesionalmente)					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades					
21	Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas					

Instrumentos de Recolección de Datos

DESEMPEÑO LABORAL

De manera general, evalúe el desempeño del empleado enmarcando aquella calificación de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

Por favor marque con un **(x)** el casillero que corresponda

N°	PREGUNTAS	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
1	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
2	Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área					
4	Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
5	Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
6	Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios					
7	Establece una relación adecuada con el personal a su cargo					
8	Trabaja en equipo					
9	Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					
10	Comunica a su equipo de trabajo los					

	objetivos a cumplirse.					
11	Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
12	Cumple con las normas y reglamentos de la institución.					
13	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área					
14	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno					
15	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución					
16	Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
17	Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo					
18	Administra los recursos de su área adecuadamente					
19	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.					

ANEXO 5: BAREMOS DE VARIABLES

Los Baremos utilizados son:

Estrés

Nivel	Lim	Lim
	Inf	Sup
Bajo	0	29
Medio	30	59
Alto	60	88

Desempeño Laboral

Nivel	Lim. Inf	Lim. Sup
Inadecuado	19	44
Regular	45	69
Eficiente	70	95

ANEXO 6: FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica de estrés

Nombre de la prueba: inventario de estrés	Objetivos: Medir el Estrés en trabajadores, distribuido en tres dimensiones y ocho indicadores.
Autor: Maslach, Jackson (1986)	
Adaptación: Juliana Karin Machuca Agostinelly	
Procedencia: Perú	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none">• Cansancio emocional• Despersonalización• Realización personal
Distribución: individual, colectiva	
Forma de manejo: Grupal	Estructura: El cuestionario está conformado por 22 ítems y cada pregunta tiene cinco opciones de elección. La escala de medición Nunca (0), Algunas veces (1), Algunas veces al mes (2), Algunas veces a la semana (3), Diariamente (4)
Duración de su aplicación: 20 minutos	

Escalas de medición de la variable

Valoración	Escala
Baja	0 - 29
Medio	30 - 59
Alto	60 - 88

Elaboración propia

Ficha técnica de desempeño laboral

Nombre de la prueba: cuestionario de desempeño laboral	Objetivos: Evaluar el desempeño laboral en trabajadores, distribuido en tres dimensiones y ocho indicadores.
Autor: Chiavenato, (2000)	
Procedencia: Perú	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidad • Responsabilidad • Calidad • Productividad • Trabajo en equipo
Distribución: individual, colectiva	
Forma de manejo: Grupal	Estructura: El cuestionario está conformado por 19, ítems y cada pregunta tiene cinco opciones de elección. La escala de medición Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Duración de su aplicación: 15 minutos	

Escalas de medición de la variable

Valoración	Escala
Inadecuado	19 - 44
Regular	45 - 69
Eficiente	70 - 95

Elaboración propia

ANEXO 7: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD EN ALFA DE CRONBACH

ESTRÉS

	Nº	%
Válidos	21	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	21	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,827	,819	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	36,4762	139,762	,517	.	,816
P2	35,5238	146,862	,184	.	,829
P3	36,5238	136,362	,605	.	,811
P4	34,6667	139,433	,552	.	,815
P5	37,2857	149,914	,129	.	,829
P6	35,9048	133,790	,593	.	,810
P7	35,0476	151,848	,004	.	,837
P8	36,2381	139,190	,401	.	,820
P9	36,0000	125,800	,677	.	,803
P10	37,1905	155,562	-,127	.	,839
P11	37,2381	140,990	,534	.	,816
P12	35,3333	143,233	,228	.	,829
P13	37,0476	130,848	,743	.	,803
P14	36,2857	132,014	,694	.	,806

P15	36,8095	135,962	,485	.	,815
P16	36,2857	134,414	,604	.	,810
P17	34,8571	139,729	,521	.	,815
P18	35,2381	142,090	,331	.	,823
P19	35,8571	130,129	,569	.	,810
P20	36,9524	148,948	,136	.	,830
P21	36,6667	158,033	-,208	.	,844
P22	36,5714	145,157	,248	.	,826

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD EN ALFA DE CRONBACH

DESEMPEÑO LABORAL

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	73,8095	23,162	,374	,715
P2	73,8095	24,162	,145	,738
P3	74,2857	22,214	,584	,798
P4	74,4286	22,857	,413	,712
P5	73,9524	26,248	-,117	,752
P6	73,5714	23,257	,331	,719
P7	73,6667	22,433	,468	,706
P8	73,7619	24,590	,133	,736
P9	74,0952	23,290	,556	,707
P10	74,0952	26,690	-,216	,752
P11	73,8095	22,962	,408	,712
P12	73,8095	23,562	,470	,712
P13	73,5714	23,857	,354	,719
P14	74,2857	24,214	,382	,719
P15	74,0952	23,290	,556	,707
P16	74,2381	23,390	,169	,742
P17	73,9048	23,290	,385	,715
P18	74,1905	22,762	,395	,713
P19	74,3333	21,833	,330	,722

ANEXO 8: BASE DE DATOS

VARIABLE DE ESTRÉS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	1	3	1	2	2	1	4	0	0	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	0
2	1	2	2	2	1	1	4	0	3	1	1	3	2	1	0	0	3	3	4	1	4	0
3	0	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	3	1	0	0	0	3	3	4	0	3	1
4	0	3	1	4	0	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	4	4	3	0	3	0
5	0	1	0	4	0	1	2	0	3	0	0	2	0	0	1	0	2	3	3	1	2	1
6	1	1	1	4	0	1	3	1	3	0	0	4	0	0	0	0	4	3	4	0	3	1
7	2	2	0	3	0	0	3	0	4	1	0	2	0	0	1	0	4	4	3	3	4	0
8	1	1	0	4	1	1	4	0	3	1	0	3	1	0	1	1	4	4	3	1	4	0
9	0	4	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	0	3	0	1	3	4	4	0	4	0
10	3	3	2	4	0	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	0
11	0	1	0	4	0	0	4	0	3	0	0	4	0	0	0	0	4	4	3	0	3	0
12	1	2	0	4	1	1	3	0	2	1	0	2	0	2	0	1	4	4	4	1	3	0
13	0	1	1	4	0	0	4	1	4	0	0	3	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
14	0	3	0	4	0	0	4	3	4	0	0	4	0	3	0	0	4	4	4	0	4	0
15	1	4	2	4	1	1	3	1	3	3	1	4	0	2	1	1	4	4	3	1	3	3
16	1	3	2	4	0	0	4	2	4	1	1	3	2	2	1	0	3	2	3	0	3	0
17	2	0	0	4	0	0	3	0	4	1	1	4	0	0	0	0	4	4	4	0	3	0
18	3	4	4	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	4	0	2	2	3	3	2	3	1
19	0	0	0	4	1	1	4	0	4	1	0	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
20	1	1	0	4	0	0	2	2	4	0	0	2	2	2	0	2	2	2	4	1	4	1
21	0	1	1	4	1	1	4	0	3	0	0	3	0	1	0	0	4	4	4	3	3	0
22	0	3	1	4	0	1	4	3	4	2	1	2	0	4	3	1	2	3	3	0	3	0
23	1	4	1	4	0	1	3	1	4	1	1	2	0	4	4	1	3	4	3	1	4	1
24	0	2	1	3	1	0	4	3	3	3	3	4	0	3	2	0	3	2	4	3	2	3
25	1	1	1	4	0	0	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	4	4	1	3	1
26	4	3	2	2	0	2	3	3	3	1	3	2	4	3	3	1	2	4	2	0	3	2
27	1	2	1	3	0	1	4	1	3	0	3	3	1	1	0	2	3	3	3	0	4	1
28	2	3	2	3	1	1	4	2	4	0	0	3	0	1	2	0	4	3	4	2	4	0
29	0	1	0	4	0	1	4	0	4	0	0	3	0	2	0	1	4	3	4	0	3	1
30	2	2	1	4	0	1	2	1	4	0	2	3	0	2	3	2	3	3	4	3	2	3
31	1	2	1	3	1	2	3	0	3	1	1	3	2	1	1	1	4	4	3	0	4	1
32	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	0	4	0	1	0	0	3	4	4	0	3	1
33	1	1	1	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
34	1	1	2	2	2	1	3	0	4	1	0	3	2	2	1	0	3	2	3	1	3	0
35	1	2	1	3	1	2	2	1	4	0	0	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	0
36	1	2	2	2	1	1	4	0	3	1	1	3	2	1	0	0	3	3	4	1	4	0

37	2	1	1	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1
38	0	2	0	4	0	1	4	1	4	0	3	4	0	3	3	1	4	4	4	1	4	1
39	0	4	1	4	3	3	4	3	3	2	3	4	0	0	3	2	4	4	4	1	4	3
40	0	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	3	1	0	0	0	3	3	4	0	3	1
41	0	3	1	4	0	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	4	4	3	0	3	0
42	1	1	0	4	1	1	4	0	3	1	0	3	1	0	1	1	4	4	3	1	4	0
43	0	4	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	0	3	0	1	3	4	4	0	4	0
44	1	1	1	4	0	1	3	1	3	0	0	4	0	0	0	0	4	3	4	0	3	1
45	3	3	2	4	0	3	4	3	4	3	3	4	0	3	3	3	4	4	2	2	2	0
46	0	1	0	4	0	1	2	0	3	0	0	2	0	0	1	0	2	3	3	1	2	1
47	2	2	0	3	0	0	3	0	4	1	0	2	0	0	1	0	4	4	3	3	4	0
48	0	1	0	4	0	0	4	0	3	0	0	4	0	0	0	0	4	4	3	0	3	0
49	1	2	0	4	1	1	3	0	2	1	0	2	0	2	0	1	4	4	4	1	3	0
50	0	1	1	4	0	0	4	1	4	0	0	3	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
51	0	3	0	4	0	0	4	3	4	0	0	4	0	3	0	0	4	4	4	0	4	0
52	2	0	0	4	0	0	3	0	4	1	1	4	0	0	0	0	4	4	4	0	3	0
53	1	3	2	4	0	0	4	2	4	1	1	3	2	2	1	0	3	2	3	0	3	0
54	1	4	1	4	0	1	3	1	4	1	1	2	0	4	4	1	3	4	3	1	4	1
55	1	4	2	4	1	1	3	1	3	3	1	4	0	2	1	1	4	4	3	1	3	3
56	3	4	4	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	4	0	2	2	3	3	2	3	1
57	1	1	0	4	0	0	2	2	4	0	0	2	2	2	0	2	2	2	4	1	4	1
58	0	2	1	3	1	0	4	3	3	3	3	4	0	3	2	0	3	2	4	3	2	3
59	0	3	1	4	0	1	4	3	4	2	1	2	0	4	3	1	2	3	3	0	3	0
60	0	0	0	4	1	1	4	0	4	1	0	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
61	0	1	1	4	1	1	4	0	3	0	0	3	0	1	0	0	4	4	4	3	3	0
62	1	1	1	4	0	0	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	4	4	1	3	1
63	4	3	2	2	0	2	3	3	3	1	3	2	4	3	3	1	2	4	2	0	3	2
64	1	2	1	3	0	1	4	1	3	0	3	3	1	1	0	2	3	3	3	0	4	1
65	0	1	0	4	0	1	4	0	4	0	0	3	0	2	0	1	4	3	4	0	3	1
66	1	1	1	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
67	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	0	4	0	1	0	0	3	4	4	0	3	1
68	1	2	1	3	1	2	3	0	3	1	1	3	2	1	1	1	4	4	3	0	4	1
69	2	3	2	3	1	1	4	2	4	0	0	3	0	1	2	0	4	3	4	2	4	0
70	2	2	1	4	0	1	2	1	4	0	2	3	0	2	3	2	3	3	4	3	2	3
71	0	2	0	4	0	1	4	1	4	0	3	4	0	3	3	1	4	4	4	1	4	1
72	2	1	1	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1
73	0	4	1	4	3	3	4	3	3	2	3	4	0	0	3	2	4	4	4	1	4	3
74	1	1	2	2	2	1	3	0	4	1	0	3	2	2	1	0	3	2	3	1	3	0
75	1	2	1	3	1	2	2	1	4	0	0	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	0
76	1	2	2	2	1	1	4	0	3	1	1	3	2	1	0	0	3	3	4	1	4	0
77	0	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	3	1	0	0	0	3	3	4	0	3	1
78	0	3	1	4	0	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	4	4	3	0	3	0
79	1	1	0	4	1	1	4	0	3	1	0	3	1	0	1	1	4	4	3	1	4	0
80	0	4	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	0	3	0	1	3	4	4	0	4	0

81	1	1	1	4	0	1	3	1	3	0	0	4	0	0	0	0	4	3	4	0	3	1
82	3	3	2	4	0	3	4	3	4	3	3	4	0	3	3	3	4	4	2	2	2	0
83	0	1	0	4	0	1	2	0	3	0	0	2	0	0	1	0	2	3	3	1	2	1
84	2	2	0	3	0	0	3	0	4	1	0	2	0	0	1	0	4	4	3	3	4	0
85	0	1	0	4	0	0	4	0	3	0	0	4	0	0	0	0	4	4	3	0	3	0
86	0	1	1	4	0	0	4	1	4	0	0	3	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
87	2	0	0	4	0	0	3	0	4	1	1	4	0	0	0	0	4	4	4	0	3	0
88	1	2	0	4	1	1	3	0	2	1	0	2	0	2	0	1	4	4	4	1	3	0
89	1	1	0	4	0	0	2	2	4	0	0	2	2	2	0	2	2	2	4	1	4	1
90	0	3	0	4	0	0	4	3	4	0	0	4	0	3	0	0	4	4	4	0	4	0
91	1	3	2	4	0	0	4	2	4	1	1	3	2	2	1	0	3	2	3	0	3	0
92	1	4	1	4	0	1	3	1	4	1	1	2	0	4	4	1	3	4	3	1	4	1
93	0	2	1	3	1	0	4	3	3	3	3	4	0	3	2	0	3	2	4	3	2	3
94	1	4	2	4	1	1	3	1	3	3	1	4	0	2	1	1	4	4	3	1	3	3
95	3	4	4	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	4	0	2	2	3	3	2	3	1
96	0	3	1	4	0	1	4	3	4	2	1	2	0	4	3	1	2	3	3	0	3	0
97	0	0	0	4	1	1	4	0	4	1	0	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	0
98	0	1	1	4	1	1	4	0	3	0	0	3	0	1	0	0	4	4	4	3	3	0
99	1	1	1	4	0	0	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	4	4	1	3	1
100	4	3	2	2	0	2	3	3	3	1	3	2	4	3	3	1	2	4	2	0	3	2

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	5	2	4	5	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	2	5	2	2
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	2	5	5	4	2	3	2	4	5	2	2	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
6	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4
8	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	2	5	5
9	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	3	3	5	4	5	4
10	3	3	4	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	2	3	5	3	5	3
11	3	4	3	3	4	3	4	3	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4
12	4	4	5	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2
13	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3
14	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
15	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
16	3	4	4	5	5	5	2	2	5	2	2	4	4	3	5	5	5	4	5
17	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4
18	3	5	3	5	2	2	2	2	5	2	5	2	5	5	2	3	5	3	3
19	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
20	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5
21	2	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4
22	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	2
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4
24	2	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4
25	3	3	2	4	2	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
26	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	4	3
27	3	3	2	5	3	5	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	5	5
28	5	5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	3	3	3	3	3	5
29	2	5	2	5	2	4	3	5	3	5	3	5	3	2	5	2	3	5	5
30	3	5	5	5	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4	2	4	5	2	5
31	3	5	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
32	5	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	2	5	2	4	2	3	5	4
33	5	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	3	5	3	4	2	2	3	4
34	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
35	5	5	2	2	2	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3
36	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
37	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4
38	4	5	4	2	4	2	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
39	4	5	5	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
40	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4

41	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4
42	5	4	4	2	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5
43	4	4	2	5	5	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	2	4	2	4	2	4	3	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5
45	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	2	2	4	5	4	5
46	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5	2	5	2	2	5	5	2	5	2
47	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	3	4	2	4	2
48	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
50	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
51	4	4	4	5	5	5	2	4	3	3	4	4	4	2	5	2	5	4	4
52	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
53	5	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	5	5	5	4	2	5	2	2
54	2	2	3	3	2	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3
55	4	5	4	5	3	3	4	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	5
56	3	4	3	2	2	4	2	3	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4
57	4	4	4	5	5	5	2	2	5	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5
58	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
59	5	3	5	3	5	5	2	2	2	2	5	3	2	3	5	3	5	2	4
60	4	5	3	3	2	5	2	2	4	3	5	3	3	2	2	3	5	3	5
61	5	4	5	3	5	2	4	2	2	5	2	4	2	2	3	4	2	5	4
62	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	3
63	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	2
64	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4
65	5	5	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	5
66	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	5
67	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
68	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	2	2	5	2	5
70	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
71	5	5	5	5	2	2	5	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2	5	5
72	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3
73	5	5	5	4	2	4	2	3	3	3	4	5	3	2	5	2	2	2	5
74	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	5	2	4	4	5	5	4
75	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
76	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
77	4	2	4	2	4	2	2	4	3	2	5	2	2	2	4	5	5	4	5
78	5	2	3	2	3	2	5	3	3	3	3	2	5	5	2	5	2	3	4
79	4	5	2	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	5	2	4
80	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2
81	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4
82	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
83	4	4	2	2	2	2	2	5	5	5	2	4	4	4	2	4	4	2	4
84	4	4	2	4	2	4	2	5	5	2	5	5	2	2	5	2	5	2	5

85	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4
86	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
88	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	4	5	3	2	4	2	2	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5
91	2	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
92	4	5	2	5	2	5	4	3	2	3	3	5	3	2	5	4	3	4	5
93	3	4	3	3	4	4	4	3	5	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4
94	4	4	5	4	5	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2
95	4	4	3	4	2	2	5	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3
96	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
97	4	4	4	2	5	5	2	2	5	2	2	3	4	4	2	5	5	2	2
98	4	4	4	5	5	2	2	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	2	4
99	5	5	5	2	5	2	2	2	3	5	3	4	3	5	5	2	2	5	2
100	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	2	4	3	2	5	2	2

ANEXO 9 VALIDACION DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Beltrán Melina, Rosa Patricia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor
Universidad Católica de Santa María.

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		


FIRMA DEL EVALUADOR
Dra. Rosa Patricia Beltrán Melina
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Titulo de la Tesis "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente de acuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de desacuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
Cansancio emocional			1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo. 5. Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales. 6. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa. 7. Siento que trato con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir). 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 10. Siento que mi trato con la gente es más duro.	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere modificaciones o una redacción bastante grande, en el caso de las palabras. 3. El ítem requiere un lenguaje más específico de algunos de los ítems del ítem. 4. El ítem requiere ser más claro. 5. El ítem requiere ser más claro y preciso.	1. El ítem no tiene relación alguna con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. 4. El ítem tiene una relación fuerte con la dimensión que se está midiendo.	1. El ítem no tiene relevancia, pero como tal no puede ser considerado en este momento. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero como tal no puede ser considerado en este momento. 3. El ítem tiene una relevancia moderada. 4. El ítem tiene una relevancia alta.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.	1. El ítem no cumple con el criterio. 2. El ítem no cumple con el criterio. 3. El ítem cumple con el criterio. 4. El ítem cumple con el criterio.

Desempeño Laboral												
<p>abaja en equi de trabajo en su cargo</p> <p>responsabilidad y conocimiento del trabajo</p> <p>Calidad</p> <p>Productividad</p>	4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.											X
	5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.											Y
	6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.											Y
	7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo											Y
	8. Trabaja en equipo											X
	9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.											Y
	10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.											Y
	11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.											Y
	12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.											Y
	13. Es responsable, por decisiones que tome dentro de su área											Y
	14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno											Y
	15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución											Y
	16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.											Y
	17. Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo											Y
	18. Administra los recursos de su área adecuadamente											Y
	19. dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.											X

Dña. Noor Patricia Beltrán Mol...

 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Quispe Sanga Fortunato Calixto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>X</i>		


FIRMA DEL EVALUADOR

M. Fortunato C. Quispe Sanga
GERENTE DE EVALUACIÓN
D. REGIONAL DE GERENCIA PEDAGÓGICA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Titulo de la Tesis "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA								
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel					
Cansancio emocional				1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.				X				X					X			
				2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.				X			X								X	
				3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X			X									X
				4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.				X				X					X			
				5. Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales.												X				X
				6. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.													X			X
				7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).											X			X		
				8. Siento que mi trabajo me está desgastando.													X			X
				9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.													X			X
				10. Siento que mi trato con la gente es más duro.													X			X

Estrés

Despersonalización	Frialdad Emocional	11. Me preocupa que esté trabajando me está endureciendo emocionalmente.							X				X		
		12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.						X				X			
		13. Me siento frustrado por mi trabajo.						X					X		
		14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						X					X		
Realización personal	Clima Laboral, Capacidad Bajo Presión, Productividad	15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atiendo profesionalmente).						X					X		
		16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.						X					X		
		17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.						X				X			
		18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente.						X						X	
		19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						X					X		
		20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.						X						X	
		21. Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						X				X			
		22. Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas.						X						X	
Conocimiento o habilidad	Cooperación Colaboración	1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.											X		
		2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.												X	
		3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área										X			X

Desempeño Laboral

Capacidad en el trabajo	4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad en el trabajo	6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad en el trabajo	8. Trabaja en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromiso y conocimiento del trabajo	10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromiso y conocimiento del trabajo	12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad	14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad en el trabajo	16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		17. Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Productividad	18. Administra los recursos de su área adecuadamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		19. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




 MSc. Tania María Quijano Sangua
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN
 MIN. EDUCACIÓN Y CIENCIA
 INSTITUTO VEDERAR DE EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bostinza Valdivia Yrezena

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Título de la Tesis "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
Cansancio emocional			1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo. 5. Siento que estoy tratando a algunos de mis empleados como si fueran objetos impersonales. 6. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa. 7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir). 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 10. Siento que mi trato con la gente es más duro.	1. No cumple con el criterio El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso.	2. Bajo nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.	3. Moderado nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.	4. Alto nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.	1. Totalmente de acuerdo El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso.	2. De acuerdo El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso.	3. Acuerdo El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso.	4. Totalmente de acuerdo El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso. El ítem es claro, preciso, específico y conciso.	1. No cumple con el criterio El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso. El ítem no es claro, preciso, específico y conciso.	2. Bajo nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.	3. Moderado nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.	4. Alto nivel El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste. El ítem requiere una modificación o un ajuste.

Estrés

Despersonalización	Friedad Emocional	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X									X						X	
		12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	X					X											X
		13. Me siento frustrado por mi trabajo.	X											X					X
		14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X											X					X
		15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis empleados (o personas que atienden profesionalmente).	X										X						X
		16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X										X						X
		17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X										X						X
		18. Me siento estirado después de haber trabajado estrechamente.	X										X						X
		19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X										X						X
		20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.	X										X						X
		21. Siento que mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X										X						X
		22. Me parece que mis empleados me culpan de algunos de sus problemas.	X										X						X
		1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	X										X						X
		2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.	X										X						X
3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área	X										X						X		

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Cooperación y Colaboración

Realización personal

Desempeño Laboral		4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.	5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.	6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.	7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo.	8. Trabaja en equipo.	9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.	10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse.	11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.	12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.	13. Es responsable, por decisiones que tome dentro de su área.	14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno.	15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución.	16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.	17. Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo.	18. Administra los recursos de su área adecuadamente.	19. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.			
Responsabilidad	Trabaja en equipo																			
Compromiso y conocimiento del trabajo																				
Calidad																				
Productividad																				


 Mg. Yvazema Bustos Valdivia
 Especialista Regional de Educación Especial

ANEXO 10: CONSTANCIAS



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN



CONSTANCIA

El que suscribe, GERENTE REGIONAL DE EDUCACION DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, mediante la presente:

HACE CONSTAR:

Que el Señora **JULIANA KARIN MACHUCA AGOSTINELLY**, ha ejecutado en nuestra institución el trabajo de investigación titulado "Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa - 2018, realizado desde el 05 de junio al 10 de Julio del 2018.

Se expide la presente constancia para los fines que estime por conveniente, en la ciudad de Arequipa a los 11 días del mes de Julio del 2018.



MAC-GUIDO ALFREDO ROSPIGLIOSI GALINDO
GERENTE REGIONAL DE EDUCACIÓN
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

GARG/GREA
Ald/ Sec.
cc. Arch



GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"



GOBIERNO REGIONAL

Arequipa, 04 de junio del 2018

Carta N°002_2018/GRA/GREA-G

Señora
C.P.C. JULIANA KARIN MACHUCA AGOSTINELLY
Ciudad.-

ASUNTO : Autorización para aplicación de Investigación

REF. : Solicitud de fecha 04/06/2018

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que mi despacho le autoriza la aplicación de su proyecto de tesis denominado "Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa - 2018"

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



MG. GUIDO ALFREDO ROSPIGLIOSI GALINDO
GERENTE REGIONAL DE EDUCACION DE AREQUIPA
GOBIERNO REGIONAL

GARG/GREA
Atel/ Sec.
cc. Arch.

TODOS JUNTOS POR UN BUEN AÑO ESCOLAR 2018

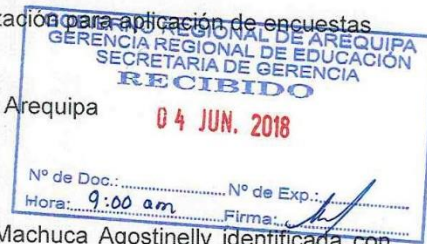
Ronda la Recoleta s/n Yanahura
Arequipa-Arequipa
Central telefonica: 054-270972- 252391
<http://www.grearequipa.gob.pe>

Solicito: Autorización para aplicación de encuestas

Señor Gerente Regional de Educación de Arequipa

Mg. Guido Alfredo Rospigliosi Galindo

Presente:



Yo Juliana Karim Machuca Agostinelly identificada con DNI N° 29649586 servidora administrativa de la gerencia Regional de Educación señalando domicilio en real en la Urbanización la cantuta Mz. G Lote 4 distrito de José Luís Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Habiendo elaborado el proyecto de tesis Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018, para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de esta institución y con la finalidad de obtener el grado académico de magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo por lo que solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos validados por expertos de cuyos resultados obtenidos demostraré una de las hipótesis del proyecto de investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted Señor gerente acceder a mi solicitud por ser de Ley.

Arequipa 04 de Junio del 2018.

[Firma]
DNI 29649586

**ANEXO 11: GRAFICA DE DISPERSIÓN
ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL**

