



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de  
certificaciones de DIGESA – 2017**

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

**Maestra en Gestión pública**

**AUTOR:**

**Br. Sonia Palomino Sánchez**

**ASESOR:**

**Dr. Leonidas Pando Sussoni**

**SECCIÓN:**

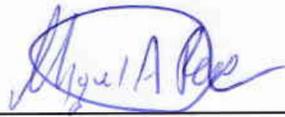
**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERU - 2017**

**Página del jurado**



---

Dr. Miguel Pérez Pérez

Presidente



---

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

Secretario



---

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

Vocal

### **Dedicatoria**

A mi familia y mi padre por su apoyo y a mi madre que es mi ángel que nunca me desampara.

## **Agradecimientos**

A Dios todopoderoso por guiar mi camino y al Dr. Leonidas Pando Sussoni por sus asesorías para la elaboración de la presente investigación.

A mis compañeros de trabajo por su colaboración incondicional para el logro de esta meta

### Declaración de Autoría

Yo, Sonia Palomino Sánchez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lince Este; declaro el trabajo académico titulado Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lince, 27 de mayo del 2017



---

Sonia Palomino Sánchez

## Presentación

El estrés laboral presente en los evaluadores de certificaciones de DIGESA (Dirección General de Salud) es resultado de las condiciones y exigencia laboral que se presenta en la gestión pública y que en muchos casos excede a las capacidades de los trabajadores para enfrentarlas.

Es importante considerar que no podemos reducir el análisis del estrés a una responsabilidad individual del personal que labora, sino es necesario considerar las condiciones contextuales y organizativas propias de la gestión pública que generan estrés y afectan notablemente el desempeño del trabajador, su eficiencia, productividad y relaciones laborales; poniendo en riesgo el cumplimiento de sus funciones que tienen que ver con la salubridad de la población al evaluar y certificar el ingreso de productos que puedan contener componentes tóxicos.

El objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de DIGESA – Lince 2017 con el propósito de brindar información a los directivos que les permita tomar medidas correctivas para poder garantizar la calidad de vida laboral en los trabajadores y salvaguardar la salud pública. El estudio consta de; Capítulo I: Introducción, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. Antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y anexos

## Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Antecedentes	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	37
1.4. Problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	47
2.9 Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	
3.1 Descripción de resultados	53
3.2 Contrastación de hipótesis	72

IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII. ANEXOS	87
A. Matriz de consistencia	89
B. Instrumentos	93
C. Certificado de validez de los instrumentos	100
D. Matriz de datos	114
E. Artículo científico	122

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Estrés Laboral	43
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Laboral	44
Tabla 3 Validez de los instrumentos	49
Tabla 4 Confiabilidad del instrumentos	50
Tabla 5 Valores de índice de correlación entre dos variables	51
Tabla 6 Niveles de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	54
Tabla 7 Niveles de la dimensión conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	55
Tabla 8 Niveles de la dimensión organización del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	56
Tabla 9 Niveles de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	57
Tabla 10 Niveles de la variable estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	58
Tabla 11 Niveles de la variable clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	59
Tabla 12 Niveles de la variable estructural organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	60
Tabla 13 Niveles de la dimensión territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	61

Tabla 14 Niveles de la dimensión tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	62
Tabla 15 Niveles de la dimensión influencia del líder del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	63
Tabla 16 Niveles de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	64
Tabla 17 Niveles de la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	65
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	67
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conocimiento del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	68
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	69
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	71
Tabla 22 Correlación entre desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	72
Tabla 23 Correlación entre estrés laboral y la dimensión conocimiento en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	73
Tabla 24 Correlación entre estrés laboral y la dimensión organización en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	74

Tabla 25 Correlación entre estrés laboral y la dimensión responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	75
---	----

**Lista de figuras**

		Pág
Figura 1	Naturaleza de las medidas de desempeño.	35
Figura 2	Distribución porcentual de los niveles de desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	54
Figura 3	Distribución porcentual de los niveles de conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	55
Figura 4	Distribución porcentual de los niveles de organización del desempeño en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	56
Figura 5	Distribución porcentual de los niveles de responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	58
Figura 6	Distribución porcentual de los niveles de estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	59
Figura 7	Distribución porcentual de los niveles de clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	60
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles de estructura organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	61
Figura 9	Distribución porcentual de los niveles de territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	62
Figura 10	Distribución porcentual de los niveles de tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	63
Figura 11	Distribución porcentual de los niveles de influencia del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	64

Figura 12	Distribución porcentual de los niveles de falta de cohesión del estrés laboral los evaluadores de certificaciones de DIGESA 2017	65
Figura 13	Distribución porcentual de los niveles de respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	66
Figura 14	Distribución porcentual de las variables desempeño laboral y estrés laboral.	67
Figura 15	Distribución porcentual de la dimensión conocimiento de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	68
Figura 16	Distribución porcentual de dimensión organización de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	70
Figura 17	Distribución porcentual de dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	71

## Resumen

La investigación titulada Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de escritorio de la DIGESA 2017, busca contribuir a conocer la importancia de la calidad de vida laboral en una dirección de gestión pública del país y como los factores estresantes pueden afectar el desempeño laboral, se logra medir el estrés laboral y el desempeño. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral a través de la aplicación de instrumentos que permitieron precisar la medida en que se manifiesta la relación simétrica entre ambas variables.

La investigación realizada presenta un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional de tipo básica, teniendo como población a los evaluadores que laboran en la Dirección General de Salud Ambiental siendo un total de 60 (100%). Para este estudio se ha empleado dos instrumentos validados y confiables. Para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para evaluar el desempeño laboral de los evaluadores se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan.

Posteriormente se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y desempeño laboral, teniendo como resultado principal de la investigación comprobar las hipótesis planteadas para ambas variables, dado que el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$  y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,673$  de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva alta.

**Palabras clave:** Estrés laboral – Desempeño laboral

## Abstract

The research entitled stress and labor performance in evaluators that grant authorization to import of toys and desk of the Digesa2017, seeks to contribute to the awareness of the importance of the quality of working life in a direction of governance of the country and how stressors may affect job performance, you can measure the stress and performance. The objective of this study was to determine the relationship between stress and job performance through the application of instruments that helped clarify the extent to which the symmetrical relationship between both variables.

The research presents a non-experimental design of cross-sectional correlational level having as population to the evaluators working in the General Direction of Environmental Health being a total of 50 (100%). For this study has been used two instruments validated and reliable. To measure the stress is used the questionnaire of work-related stress of the OIT-OMS and to evaluate the performance of the evaluators used the conventional format of assessment based on Dolan

Subsequently, the Spearman correlation coefficient to determine the correlation between stress and job performance, taking as the main result of the research test the hypothesis raised for both variables.

**Keywords:** Job stress - Job Performance

# **I.INTRODUCCIÓN**

La presente investigación ha sido realizada para poder profundizar en la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en una muestra de evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de escritorio de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA).

La Alta productividad y competitividad que exigen los mercados mundiales someten a millones de trabajadores a condiciones extremas de trabajo, deteriorando con ello la salud física y mental; muchas instituciones y empresas someten a sus trabajadores a un alto ritmo de trabajo para poder alcanzar metas. Dejando en segundo plano la calidad de vida laboral.

El estrés laboral es una patología muy propagada y puede ser generado por factores estresantes, como el tiempo, relaciones interpersonales, de circunstancias y de anticipación. La sobrecarga de trabajo que pueda recibir una persona y sentirse en la incapacidad de poder enfrentarlo genera síntomas fisiológicos y psicológicos.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo exceden a las capacidades y recursos del trabajador.

Los evaluadores de DIGESA se encargan de garantizar el cumplimiento de procedimientos que permita asegurar la calidad de los productos que ingresan a nuestro país, evaluar, que dichos productos no sean tóxicos y que no perjudique a la salud del consumidor, sin embargo dicho personal siente la constante presión para agilizar procesos que permitan autorizar el ingreso de la mercancía al mercado nacional; asimismo la sobre carga para resolver cada vez mayor cantidad de expedientes en corto plazo con un reducido número de personal. A ello se suma el temor al despido por el incumplimiento de metas al finalizar cada mes.

Toda esta situación enmarcada en la nueva gestión pública que enfatiza en “destrabar procesos” generando un conflicto ético en cada uno de los evaluadores y sentirse abrumados por aprobar un número cada vez mayor de autorizaciones.

Estas condiciones laborales repercuten significativamente en el desempeño, poniendo en riesgo la rigurosidad que requiere la autorización de productos importados.

Frente a estas situaciones en los ambientes laborales, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) presenta documentos y lineamientos para generar condiciones de calidad laboral en trabajadores, siendo en muchos casos no cumplidas. Esta situación presentada requiere ser investigada para poder generar condiciones favorables a los trabajadores y el cumplimiento de sus funciones en un clima no estresante y de calidad de vida laboral.

## **1.1. Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales:**

Álvarez (2015) en su investigación “El desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”; de la universidad de Carabobo Campus, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo – Venezuela la muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Concluye que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores. Se recomienda minimizar los factores psicosociales y desarrollar actividades de recreación.

Oramas (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, Tesis doctoral en Ciencias de la Salud, La Habana – Cuba; objetivo identificar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en

cuatro provincias, se utilizó la Escala sintomática de estrés y el Inventario de burnout de Maslach. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, evidenció la existencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. La dimensión del burnout más afectada fue el agotamiento emocional, con valores no deseables en el 64.4%. La alta presencia de estrés laboral y burnout evidencia las condiciones inadecuadas de trabajo.

Flórez (2014) en su tesis titulada "Estrés laboral en empresas de producción" para obtener el grado de maestro en la Universidad de Manizales facultad de Psicología, Colombia. La muestra estuvo constituida por 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. Tuvo como objetivo analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

Fue utilizado un cuestionario estandarizado para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010.

Los resultados señalan que el nivel más alto de estrés se encuentra en los operarios (32,4%), mientras que para Jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%), asimismo las principales fuentes son los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social.

Sum (2014) en su investigación "Motivación y desempeño laboral" en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, tesis en psicología industrial/organizacional. Se realizó con 34 sujetos del personal administrativo, se verificó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen

los colaboradores, los resultados determinaron que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

### **Antecedentes Nacionales:**

Rodríguez (2011) realizó una investigación sobre la “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud”, tesis para optar el grado de Doctor en planificación y gestión en la Universidad Nacional de Trujillo. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal profesional, técnico y auxiliar del Hospital Regional Docente de Trujillo, estudio de corte transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 155 trabajadores de salud del HRDT, 56 profesionales, 52 técnicos y 47 auxiliares. Se utilizó el cuestionario del inventario de Bar On (I-CE). Los resultados evidencian que existe relación significativa. El 35.7 % de los profesionales de salud tienen un nivel muy desarrollado de inteligencia emocional, comparado con el 30.8% del personal técnico y con el 23.4% del personal auxiliar; el 53.6 % del personal profesional tienen inteligencia emocional adecuado, comparado con el personal técnico y el personal auxiliar, 44.2% y 44.7% respectivamente. Hay diferencias tanto en los niveles de inteligencia emocional así como su asociación con el desempeño laboral entre los trabajadores de salud del HRDT.

Taipe (2014) en su investigación titulado “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013, para optar por el grado de magister tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería utilizando para ello método descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 42 enfermeras , respecto a las conclusiones podemos decir que el nivel de estrés de las enfermeras, en su mayoría es de medio a alto, sintiéndose emocionalmente agotados por el trabajo, no cuentan con una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansadas, le esté endureciendo emocionalmente, y no saber tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el centro laboral. La mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados.

Oliveros (2014) en la tesis titulada “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013” para obtener el grado de Doctor, tuvo como objetivo, determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente. La investigación fue correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo fueron 50 docentes y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory. De los resultados cabe señalar el 64% de los Docentes presentan evidencias del síndrome de Burnout en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. Se evidencia que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes

## **1.2. Fundamentación técnica, científica o humanística**

### **Variable 1:**

#### **Estrés**

A continuación, analizaremos el aporte de diversos autores sobre la delimitación conceptual del estrés. De este modo tendremos mayor profundidad sobre el contenido de nuestra primera variable.

Algunas personas consideran que el estrés se origina cuando se presentan situaciones que no podemos controlar o realizar, otras lo entienden por la presión que ejerce el medio social o laboral y la incapacidad de realizar una actividad o solucionar un problema, entonces se presentan síntomas fisiológicos: migraña, tensión muscular, así mismo síntomas psicológicos como ansiedad, depresión que provocan comportamientos agresivos e irritables que deterioran la calidad de vida.

Respecto a las definiciones de estrés tenemos.

El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado

con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. Esta es una definición complicada, por lo que analizaremos sus componentes con más detalle. El estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo, también tiene un valor positivo. Cuando ofrece el potencial para obtener una ganancia es una oportunidad (Robbins y Judge, 2009, p. 637)

(Morrison y Bennett, 2008, p. 389) el estrés lo agrupa “como un estímulo o suceso externo a un individuo; como una transacción psicológica entre un suceso que actúa como estímulo y las características cognitivas y emocionales del individuo; o como una reacción física y biológica”

Lewin nos dice que el estrés se desencadena cuando se rompe el equilibrio entre el campo de fuerzas impulsoras y restrictivas, veamos.

Las fuerzas que afectan a los sujetos se encuentran equilibradas en el campo de fuerza. El poder de las fuerzas impulsoras coincide de manera exacta con el poder de las fuerzas restrictivas. El desempeño cambia cuando las fuerzas dejan de estar en equilibrio. Es decir, si las fuerzas impulsoras se vuelven más fuertes que las restrictivas, o más numerosas o resistentes, ocurre un cambio. Por el contrario, si las fuerzas restrictivas se vuelven más intensas o más numerosas que las fuerzas impulsoras, el cambio ocurre en el sentido opuesto (Whetten y Cameron, 2011, p. 113).

Lazarus citado en (Morrison y Bennett, 2008, p.365), el estrés es el resultado de la interacción entre las características y valoraciones de un individuo, el entorno del suceso interno o externo (factor estresante) y los recursos internos o externos de que dispone una persona.

Para la Organización Internacional de Trabajo (2016, p.62) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

## **Tipos de estrés**

El estrés es una reacción de nuestro organismo frente a situaciones que experimentamos todos los días. Esta reacción de nuestro organismo en pequeñas proporciones puede ser beneficiosa en nuestra vida cotidiana, OIT (2014, p. 27) “Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación”

Respecto a la diferencia entre estrés bueno y malo (Pastrana, 2009, p. 28) señala, EUSTRESS o estrés “bueno”, nos permite progresar al estimular al organismo a producir la activación adecuada.

DISTRESS o estrés negativo, es producto de una demanda intensa y prolongada de actividades que tiene que soportar una persona, sin contar con las capacidades necesarias para enfrentarlas. Afectando en lo psicológico y fisiológico

## **Etapas del estrés**

El estrés se manifiesta en diferentes etapas, desde la alarma hasta la fase de agotamiento.

Fase de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse. (Pastrana, 2009, p. 28)

Fase de resistencia

El organismo reacciona generando alteraciones metabólicas. Esta condición puede prolongarse en el tiempo hasta que no se puede mantenerlo más y se entra en la fase de agotamiento. OIT (2014, p. 22)

Fase de agotamiento: Todas las estrategias adaptativas son derrotadas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa, superando la capacidad de resistencia, el organismo ingresa en la fase de agotamiento, colapsando el

sistema orgánico y dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.( Pastrana, 2009, p. 28-29)

### **Estrés laboral**

Para la OIT (2016, p. 2) el estrés relacionado con el trabajo ocurre cuando las exigencias laborales exceden de las capacidades, recursos del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (Griffiths, Kela y Cox, 2004, p4).

Según estimaciones de la (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se producen alrededor de 1.2 millones de enfermedades profesionales en todo el mundo.

Según MINSA (2006, p.78) en el Perú, existen enfermedades asociadas al trabajo ocupacionales que si bien aún no son reconocidas como enfermedades profesionales ocupacionales, tienen relación directa con actividades laborales.

Como podemos apreciar es una patología que se expande en el mundo, producto de los cambios del mundo económico y social.

El estrés laboral puede ser pasajero presentándose de manera momentánea y circunstancial, pero también puede ser crónico, es decir, cuando se presenta de manera permanente; como señalan diversos autores estar “quemado en el trabajo”. Pero qué condiciones determinan el estrés laboral y el deterioro de la salud del trabajador.

¿Por qué algunos trabajos son tan estresantes? Una explicación del estrés laboral ofrecen las teorías del ajuste entre el individuo y el entorno. Este enfoque señala que el estrés se produce porque existe una falta de ajuste entre las variables del entorno (demandas) y las variables de los individuos (recursos) (Morrison y Bennett, 2008, p.375).

De acuerdo con el Ministerio de Salud (2004, p. 74) Un reporte de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2002, señala que: “El 28% de los trabajadores de la UE sufren de estrés laboral, las mujeres sufren más que los hombres, teniendo como causas la falta de seguridad y control del puesto de trabajo y la sobrecarga de trabajo; más del 50% del ausentismo son provocados por estrés laboral; se calcula que el problema tiene un costo a la UE, aproximado de 20 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios”.

### **Factores del estrés laboral**

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial. La OIT (2016, p.2) definió en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”.

Las condiciones de una determinada estructura de gestión pueden generar condiciones laborales estresantes, saber que no cuentas con estabilidad laboral, y que la amenaza de despido es continua, asimismo la sobre carga de trabajo en un reducido número de trabajadores con la finalidad de abaratar costos e incrementar utilidades o cumplir metas que alimentan los factores estresantes. La situación descrita puede ser vivida en la gestión pública.

Diversos factores pueden generar estrés en el ambiente laboral, el tiempo es uno de ellos; la sensación que estamos siempre contra el tiempo en el trabajo, que tenemos tanta recarga de labores que la cantidad de horas será insuficiente. Las relaciones interpersonales entre compañeros también pueden generar una

atmosfera tensa y llena de conflictos. Vamos a detallar cada uno de dichos factores

### **Factores estresantes de tiempo.**

El tiempo es un factor constante en nuestras vidas, el estrés puede ser generado ante la percepción que la cantidad de horas laborales no son suficientes para culminar las actividades y deberes, al respecto.

Diversos investigadores han estudiado las relaciones entre las presiones de tiempo crónicas y la sobrecarga de funciones, por una parte, y las disfunciones psicológicas y fisiológicas, por otra (Fisher y Gitelson, 1983; French y Caplan, 1972; Kahnet *al.*, 1964; Singh, 1993, 1998). Encontraron relaciones significativas entre la presencia de los factores estresantes de tiempo y la insatisfacción laboral, la tensión, la percepción de amenazas, la frecuencia cardiaca, los niveles de colesterol, la resistencia de la piel y otros factores (Whetten y Cameron, 2011, p. 117).

### **Los factores estresantes situacionales,**

Whetten y Cameron (2011) afirma: “Surgen del ambiente en el que vive el individuo o de sus circunstancias. Una de las formas más comunes de estrés situacional es una condición laboral desfavorable” (p.118).

### **Los factores estresantes de Anticipación**

Se produce cuando existe temor a un acontecimiento, por ejemplo los médicos a enfrentarse a situaciones donde la muerte del paciente se encuentra cercana. En las empresas que experimentan un cambio rápido, reestructuración o recorte de personal, los factores estresantes anticipatorios son insidiosos. Las personas temen perder el empleo, temen que sus amigos sean despedidos, se sienten ansiosos por las nuevas relaciones jerárquicas e interpersonales que se derivan de una reestructuración, y les

preocupa que el futuro sea impredecible y temible (Whetten y Cameron, 2011, p. 120).

Pudimos apreciar que diversos factores estresantes, ahora detallaremos los síntomas

### **Síntomas del estrés laboral**

Los síntomas pueden ser agrupados en fisiológicos, psicológicos y de comportamiento, a continuación desarrollamos cada uno de ellos.

#### **Síntomas fisiológicos**

Nuestro organismo reacción frente a una situación de estrés, tensión muscular, malestar estomacal y dolor de cabeza, entre otros síntomas.

Ciertas evidencias sugieren que el estrés tiene efectos fisiológicos dañinos. Por ejemplo, un estudio señaló que el aumento de la susceptibilidad a las enfermedades respiratorias superiores y el mal funcionamiento del sistema inmunológico, en especial en los individuos con autoeficacia baja (Robbins y Judge, 2009, p. 642).

#### **Síntomas psicológicos**

El estrés no solo genera síntomas fisiológicos sino también psicológicos, siendo el más evidente la insatisfacción

“El estrés produce insatisfacción relacionada con el empleo, que en realidad es “el efecto psicológico más simple y obvio” del estrés. Sin embargo, también se manifiesta con la tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión” (Robbins y Judge, 2009, p. 642).

### **Síntomas en el comportamiento**

“Incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desórdenes del sueño” (Robbins y Judge, 2009, p. 642).

### **Dimensiones de la Variable Estrés.**

**Clima organizacional** “Son las percepciones compartidas por los integrantes de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (MINSAL, 2009, p.16)

### **Estructura organizacional**

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.( MINSAL, 2009, p.18)

### **Territorio Organizacional**

Al respecto (Dolan, 2007, p.338) considera a los principales estresores del ambiente laboral físico, a la falta de una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión. El trabajar con ruido influye negativamente en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores. Adicionalmente, se reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás. Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden

incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo.

### **Tecnología**

Se refiere a los materiales y equipos con los que cuenta el trabajador para realizar de manera adecuada su labor y que responden a las demandas de la organización, así como también a la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas

### **Influencia del Líder**

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados (MINSA, 2009, p.21)

### **Falta de Cohesión y respaldo del grupo**

Es inevitable en los ambientes laborales relacionarse entre personas, donde cada una de ellas presenta diverso nivel académico y cultural, ritmos de producción y competencias adquiridas, generando en muchos casos diferencias y enfrentamientos.

Los factores estresantes de encuentro son especialmente comunes entre los directivos, y por lo general surgen de tres tipos de conflictos: conflictos de roles, en los que las funciones que desempeñan los miembros del grupo son incompatibles; conflictos sobre asuntos, en los que existe un desacuerdo sobre cómo definir o resolver un problema; y conflictos de interacción, en los que los individuos no logran llevarse bien como resultado de un antagonismo (Balzer, Doherty y O'Connor, 1989; Cordes y Dougherty, 1993; Fisher y Gitelson, 1983; Singh, 1998). (Whetten y Cameron, 2011, p. 118)

En este factor también podemos considerar la percepción del trabajador respecto al respaldo del equipo, es decir la colaboración entre los integrantes para poder lograr los objetivos y metas, generando un clima organizacional participativo y democrático; sin embargo también podría ocurrir todo lo contrario,

una atmosfera laboral donde predomina el individualismo y la competencia para beneficios personales deteriorando las relaciones interpersonales.

Estas relaciones no solo se deben considerar entre pares sino también aquellas que se producen con los mandos superiores, donde el papel del líder para generar condiciones óptimas de trabajo son importantes.

Finalmente podemos señalar que existen diferentes investigaciones sobre el estrés laboral, aquellas que enfatizan en las situaciones personales que la provocan y aquellas investigaciones que la relacionan directamente con las condiciones sociales y colectivas que la generan

La tradición investigadora sobre el estrés laboral tiene limitaciones que demandan ser consideradas. La investigación no puede reducirse a señalar que el sujeto es el único responsable de su existencia y manejo, porque en muchas situaciones las fuentes de estrés laboral queda fuera del alcance del individuo y está inmerso en estructuras de la institución. Tampoco cabe limitar el análisis al estudio de las diferencias individuales, debiendo considerar los aspectos psicosociales, culturales y estructurales. Finalmente, no reducir el estrés a un tema natural sino entenderlo que es un fenómeno social. (Peiró, 2009)

También la Revista Economía, -EEUU- Área Salud Laboral del año 2002, reporta “El 50%-60% de jornadas laborales se pierden por el estrés, por causas físicas o psicosociales, siendo una amenaza a la salud mental de los trabajadores, puede causar fatiga, ansiedad, ataques de pánico y de persistir esta situación de estrés puede dar origen a enfermedades psicosomáticas como: asma, diabetes, cardiovasculares y otros como el cáncer, los que a su vez irán afectando su rendimiento laboral y la productividad de un país” (MINSAL, 2005, p.53)

En Perú, un estudio titulado “Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV- LE” Lince- Perú - 2004, concluye que: la incidencia de Estrés Laboral en dichos trabajadores es de 31.4%, la misma que está dentro del rango de la prevalencia latinoamericana. (MINSAL, 2005, p. 54)

## **Desempeño**

La real academia de la lengua nos dice que desempeño es la acción o el efecto de desempeñar o desempeñarse. Cada trabajador emplea sus habilidades, destrezas y competencias en sus centros laborales para poder cumplir metas y objetivos, sin embargo el desempeño no es uniforme en cada uno de los trabajadores.

## **Factores que afectan el desempeño.**

Chiavenato (2002) considera que los siguientes factores pueden afectar el desempeño laboral: el valor de las recompensas, habilidades de las personas, percepción que las recompensas, el esfuerzo y la percepción del papel que cumple en el centro.

Por otro lado el desempeño será afectado en la medida que el clima organizacional sea adverso y conflictivo, la motivación y el clima están interrelacionado, asimismo si un trabajador considera que no cumple un papel importante en la organización, se sentirá desmotivado y su desempeño será inferior, así mismo si sus habilidades y conocimientos no están acorde al cargo que tiene entonces tendrá un desempeño deficiente. El estrés también puede influir de manera negativa en la productividad.

## **Evaluación de desempeño**

La evaluación se entiende como un juicio de valor sobre el accionar de una determinada persona o institución.

Evaluación de desempeño permite valorar la contribución del trabajador para el logro de objetivos. Tenemos las siguientes interrogantes: 1. ¿Por qué se debe evaluar el desempeño? 2. ¿Qué desempeño se debe evaluar? 3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño? 4. ¿Quién debe evaluar el desempeño? 5. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño? El desempeño puede variar de un sujeto a otro, porque depende de muchos factores. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto

vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar (Chiavenato, 2002, p.81).

### **Modelos y enfoques en la evaluación de desempeño**

Existen diferentes enfoques al momento de evaluar el desempeño laboral, entre ellas tenemos la evaluación por resultados, evaluación de las competencias laborales, evaluación 360° etc.

A fin de presentar los enfoques más que se utilizan en la empresa, los hemos clasificado, en tres grandes categorías: 1) enfoques comparativos o referidos a normas; 2) enfoques conductuales; y 3) enfoques sobre resultados.

**Enfoques comparativos o referidos a normas**, este enfoque es muy útil para conocer quien rinde mejor en un grupo o a quien designar una tarea y obligan al superior a realizar un juicio a cada trabajador comparándolo con otro (Dolan, Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007, p.235).

### **Enfoques conductuales y Escalas de apreciación.**

En este enfoque se evalúa el rendimiento de cada persona de forma independiente, en relación a unos criterios determinados. Entre las técnicas que destaca este enfoque tenemos:

*Ensayos narrativos.* Una de las formas más sencillas de evaluar a los empleados es mediante el ensayo narrativo. Donde el evaluador señala los puntos fuertes y débiles del evaluado, y sugiere métodos para mejorar su rendimiento. Cuando se da el caso de que estos ensayos no están estructurados, varían en longitud y en profundidad. Por consiguiente, resulta difícil hacer comparaciones dentro y entre departamentos. Además, el formato de ensayo proporciona solamente datos cualitativos (Dolan, Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007, p.237)

Escalas convencionales de valoración. Es la forma más utilizada de evaluación del rendimiento. Los formularios convencionales varían en el

número de dimensiones de rendimiento que se mide. El término rendimiento se emplea aquí intencionadamente, ya que muchos formularios convencionales utilizan características o rasgos de personalidad, en lugar de conductas reales, como indicadores del rendimiento. Algunos de los rasgos que se utilizan frecuentemente son la agresividad, la independencia, la madurez y el sentido de la responsabilidad, por mencionar algunas (Dolan et al., 2007, p. 237)

(Dolan, 2007) **Enfoques sobre resultados;** Se centran en los productos de la actividad laboral, existiendo cuatro formatos: la dirección por objetivos, las medidas de rendimiento, la medición de índices directos y los historiales de logros. Dirección por objetivos el más difundido al evaluar a los gerentes (recompensar por logros) y evita que trabajen en asuntos que no tienen que ver con los objetivos y fines. La dirección por objetivos puede describirse a través de cuatro pasos, primer paso: Establecer los objetivos que debe lograr cada subordinado refiriéndose a resultados deseados, segundo paso: Establecer los tiempos para cumplir los objetivos; tercer paso: Comparar lo logrado con los acordado. Estudiando los motivos por los cuales no se logró los objetivos o fueron superados; cuarto paso: Decidir nuevas estrategias para alcanzar los objetivos que no fueron logrados.

**Enfoque de medidas de rendimiento.** Este enfoque se centra más en el uso de medidas directas del rendimiento, y suele aplicarse a empleados que no son de gerencia. Las medidas, como los objetivos, deben ser concretas, vinculadas a plazos temporales, condicionales, priorizadas y coherentes con los objetivos de la organización. Cada medida se evalúa de forma separada y se multiplica por un peso de importancia. La principal ventaja de este enfoque es que proporciona una orientación clara respecto de los resultados deseados del trabajo. Las desventajas son que requieren dinero, tiempo y cooperación para su elaboración.

**Enfoque del índice directo.** Se diferencia de otros, en la forma de medir el rendimiento del subordinado, considerando criterios objetivos e impersonales, tales como la productividad, el absentismo y la rotación de personal. Por ejemplo, el rendimiento de un gerente puede evaluarse por la tasa de rotación de personal o el índice de absentismo de sus subordinados.

**Escalas gráficas de calificación** El más antiguos y usado. En este método, un conjunto de factores de desempeño, tales como la cantidad y calidad del trabajo, profundidad de los conocimientos, cooperación, atención, asistencia, iniciativa, son listados. Después el evaluador recorre la lista y las ordena en orden incremental, las escalas especifican cinco puntos, por lo que un factor tal como conocimiento del trabajo puede calificarse con uno (“poco informado sobre los deberes de su trabajo”), a cinco (“domina completamente todas las fases del trabajo”). Requieren menos tiempo para desarrollarse y administrarse, así como permiten el análisis y la comparación cuantitativos.

A continuación presentamos otras técnicas para poder evaluar desempeños.

**Escalas de calificación ancladas en el comportamiento (ECAC)** combinan los elementos principales de los enfoques de calificación por incidentes críticos y la gráfica: pero los puntos son evidencia del comportamiento real en el trabajo dado y no en descripciones o características generales.

**Comparaciones forzadas** Evalúan el desempeño del individuo contra el desempeño de otro u otros. Las dos comparaciones más populares son el ordenamiento por grupo y el ordenamiento individual (...).El resultado es un ordenamiento claro de los trabajadores, desde el que tiene el desempeño más alto hasta el que lo tiene más bajo (Robbins y Judge, 2009, p.598)

### **Proceso de evaluación de desempeño. Que, quién, como, en qué contexto**

Que evaluar, los criterios de rendimiento o desempeño deben estar relacionados con el puesto de trabajo, es decir los criterios no necesariamente son los mismos

Existen diferentes criterios y dimensiones para poder evaluar el desempeño, entre ellos tenemos: la productividad, la calidad del trabajo, la eficiencia, eficacia, conocimiento, comunicación, el esfuerzo en las tareas, las habilidades

interpersonales, competencias profesionales, liderazgo que presenta el trabajador y la motivación constante.

Conforme a (Gorriti; 2007) presenta de forma resumidas en la siguiente figura las dimensiones que debes ser consideradas para el desempeño considerando diferentes autores.

Tabla 1

Naturaleza de las medidas de desempeño según autores.

Dimensiones	Naturaleza de la medida	Dimensiones
<b>Toop (1944)</b>	Distinguiendo entre adecuación y ausencia de errores y cantidad: volumen del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de producción</li> <li>• Calidad del trabajo.</li> <li>• Tiempo de permanencia.</li> <li>• Destrezas de supervisión y liderazgo</li> </ul>
<b>Wherry (1957)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados</li> <li>• Calidad</li> <li>•Tiempo perdido en la ejecución</li> <li>• Cambio de trabajos</li> <li>•Tiempo de formación o promoción</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Calidad</li> <li>•Cantidad</li> </ul>
<b>Bernardin &amp; Beatty (1984)</b>	Describe seis características, la ejecución es medida en términos de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>•Costo-eficacia</li> <li>•Necesidad de supervisión</li> <li>•Impacto interpersonal</li> </ul>

Autor: Gorriti; 2007

En los diferentes autores presentados, coinciden en muchas dimensiones, pero la dimensión calidad en el trabajo es una dimensión recurrente para evaluar el desempeño.

Otro aspecto a considerar es Quien evalúa; la evaluación podría realizarlo un compañero de trabajo, se puede realizar autoevaluación, los subordinados también podrían evaluar, el consumidor o también el jefe, o también las evaluaciones 360° donde participan diferentes agentes para realizar la evaluación, dicha evaluación se articula con la gestión de calidad total.

Evaluación por parte de los superiores. El superior es el jefe inmediato del subordinado al que se evalúa. Se supone que el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento y, por tanto, suele ser una de las principales fuentes de información. (Dolan, 2007, p.233)

**Dimensiones de la variable Desempeño laboral.** (Dolan, 2007) considera las siguientes dimensiones para poder evaluar el desempeño laboral

**Conocimiento.** Incluye la calidad; considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo. La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo y la iniciativa es decir, la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.

**Organización.** Esta dimensión considera el Liderazgo, la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. Debido a que los puestos directivos vienen acompañados de cierto grado de autoridad formalmente asignada, una persona asume un rol de liderazgo sólo debido a la posición que tiene en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para ese efecto, todos los directivos son líderes. Sólo porque una organización da a sus gerentes ciertos derechos formales no se tiene una garantía de que sean capaces de dirigir con eficacia. (Robbins y Judge, 2009, p.386)

La dimensión también toma en cuenta la cooperación, la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros la capacidad del trabajador por realizar sus actividades de manera regular efectiva.

**Responsabilidad.** Esta dimensión considera la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, también la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades (asistencia) y finalmente la presencia, es el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

El personal de servicio público está sometido a condiciones de laborales que demandan eficiencia y eficacia, sin embargo muchos factores, entre ellos el estrés pueda estar afectando de manera notable su desempeño, comprender dicha problemática permitirá contribuir a conocer el comportamiento de las variables y tomar medidas necesarias para la calidad de vida laboral en la gestión pública.

La investigación nos permitirá conocer en el grado de estrés que existe en los evaluadores de DIGESA y aquellos factores que los desencadenan, ampliar el conocimiento de las condiciones sociales y culturales donde se produce estrés, con ello contribuir a teorías que abordan dicha temática.

Asimismo, permitirá analizar si la nueva gestión pública vigente en nuestro país contribuye significativamente en el estrés y el desempeño laboral.

#### **Justificación práctica**

El estrés está relacionado con el desempeño laboral, la productividad puede reducirse o incrementarse producto del estrés, mejorar la calidad de vida laboral es valioso, no solo desde el punto de vista productivo sino para la salud mental del trabajador y su calidad de vida.

La investigación podrá ser considerada como antecedentes para otras investigaciones orientadas a mejorar el desempeño en condiciones de salud mental. Debe contribuir a construir propuestas de mejora para las condiciones laborales de calidad.

### **Justificación metodológica**

La metodología a emplear será el hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, sin embargo sugerimos completarla con estudios cualitativos para poder tener mayor profundidad y amplitud en las investigaciones. Así mismo podrá ser utilizado para poder realizar investigaciones en poblaciones similares de otras instancias de gestión pública.

Finalmente el instrumento podría ser considerado para contribuir a la evaluación de desempeño del personal en DIGESA.

## **1.4. Problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión conocimiento y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión organización y el desempeño del laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la organización en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el conocimiento en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la organización en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad en el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1 Variables**

La investigación realizada toma en cuenta las siguientes variables:

Variable 1: Estrés Laboral

Variable 2: Desempeño laboral

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Estrés laboral**

Dolan, Valle, Jackson y Schuler, (2007), indicaron que el estrés en el trabajo es, pues, el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho en otras palabras, es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, p.337

#### **Variable2: Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.

## **2.2 Operacionalización de las variables**

Tabla 1  
Operacionalización de Variable: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos	Escalas y valores	Ítems
Clima Organizacional	Misión y metas de la Organización	Bajo nivel de estrés:		1, 10, 11, 20
	Estrategia de la Organización	[25 - 43]	Nunca (1)	
	Las políticas generales dirección y objetivos	Nivel medio de estrés: [44 - 61]	Raras veces (2)	
Estructura organizacional		Estrés:	Frecuentemente (3)	
	Rendir informes	[62 - 79]	Siempre (4)	
	Control sobre el trabajo			2, 12, 16, 24
	La estructura formal	Alto nivel de estrés:		
	La cadena de mando	[80 - 100]		
Territorio Organizacional	Espacio privado de trabajo			3, 15, 22
Tecnología	Conocimiento técnico			
	Uso de tecnología.			4, 14, 25
Influencia del Líder	Supervisión			5, 6, 13, 17
Falta de Cohesión	Grupo de trabajo			
	Estatus o prestigio dentro de la Organización			7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	Respaldo de metas profesionales			8, 19, 23

Adaptado de Ivancevich & Matteson (1989)

Tabla 2  
Operacionalización de Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos	Escalas y valores	Ítems
Conocimiento	Calidad	Destacada:		1, 2, 3, 4
	Cantidad	[90 – 100]	Insatisfactorio: [ 2 ]	
	Conocimiento del Puesto de trabajo	Muy Buena: [80 – 89]	Escaso: [ 4 ]	
	Iniciativa	Buena:	Bueno:	
Organización	Liderazgo	[60 – 79]	[ 6 ]	5, 6, 7
	Cooperación	Escasa:	Muy bueno:	
	Fiabilidad	[40 – 59]	[ 8 ]	
Responsabilidad	Adaptabilidad	Insatisfactoria:	Destacado:	8, 9, 10
	Asistencia	< 40	[ 10 ]	
	Presencia			

Adaptado de Dólan (2007)

### 2.3 Metodología

El método de investigación a utilizar es el hipotético deductivo. Behar sostiene que:

En el método hipotético-deductivo se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales (2008, p.40).

## 2.4 Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica ya que a través de ella se generarán nuevos conocimientos que se utilizarán de base para otros estudios.

Para Best citado en (Tamayo, 2003, p.42) la investigación pura, básica o fundamental, tiene como propósito desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. Utiliza el muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del Grupo o situaciones estudiadas. Se preocupa poco de la aplicación de los hallazgos.

## 2.5 Diseño

El estudio es no experimental, porque no se manipuló las variables, es transversal porque se tomarán los datos del personal en un solo momento.

Kerlinger (2002) afirma: “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación” (p. 420).

Respecto a las investigaciones correlacionales de acuerdo con:

Tamayo (2003) En este tipo de investigación determina el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios. (p. 50)

El enfoque es cuantitativo al respecto Monge (2011) su propósito es buscar explicación a los fenómenos estableciendo regularidades en los mismos, esto es,

hallar leyes generales que explican el comportamiento social. Con esta finalidad la ciencia debe valerse exclusivamente de la observación directa, de la comprobación y la experiencia. El conocimiento debe fundarse en el análisis de los hechos reales, de los cuales debe realizar una descripción lo más neutra, lo más objetiva y lo más completa posible (p.11).

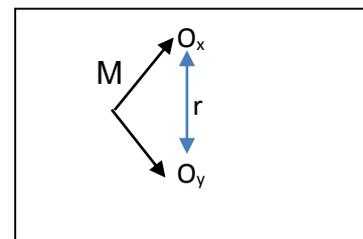
De acuerdo Sánchez y Reyes (2002) el diseño se resume en el siguiente gráfico: cambiar

M: Representa la muestra de la población de estudio

X: Observación de la variable estrés laboral.

Y: Observación de la variable desempeño laboral.

r : coeficiente de correlación.



## 2.6 Población, muestra y muestreo

Según Tamayo y Tamayo (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (P.114)

La población está constituida por profesionales del área de certificaciones que laboran en la dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) Lince que en total son 60 personas, al ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, por tal motivo no se procedió con el muestreo

### Criterios de inclusión

Se consideró al personal netamente del área de certificaciones, de la DIGESA, incluyendo ambos sexos y todas las edades. Así como también personal nombrado y contratados.

### **Criterios de exclusión**

Estar en periodo vacacional o cualquier tipo de licencia y que no esté de acuerdo con la aplicación del instrumento, además de secretarías y personal que no sea parte del área de certificaciones.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La encuesta fue la técnica que permitió recolectar datos sobre el estrés laboral y el desempeño laboral con la finalidad de indagar datos requeridos en el estudio.

### **Instrumentos**

Los instrumentos: En la investigación se emplearán el cuestionario de la OIT – OMS para medir el estrés laboral y Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan para identificar como repercute el estrés sobre el desempeño laboral en el área de certificaciones.

### **Instrumento Variable 1: Estrés laboral**

#### **Encuesta técnica**

Autor: OIT-OMS

Adaptado: Sonia Palomino Sánchez

Año: 2017

Ámbito de Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.

Forma de Administración: Personal o colectiva

Objetivo: Pretende medir estresores organizacionales, grupales e individuales.

Consta de veinticinco ítems, agrupados en las siguientes áreas:

- Clima organizacional (ítems: 1, 10, 11, 20) rango de estrés 4 - 16
- Estructura organizacional (ítems: 2, 12, 16, 24) rango de estrés 4 - 16
- Territorio organizacional (ítems: 3, 15, 22) rango de estrés 3 - 12
- Tecnologías (ítems: 4, 14, 25) rango de estrés 3 - 12
- Estilos de dirección y liderazgo (ítems: 5, 6, 13, 17) rango de estrés 4 - 16
- Falta de cohesión (ítems: 7, 9, 18,21) rango de estrés 4 - 16
- Respaldo de grupo (ítems 8, 19,23) rango de estrés 3 - 12

Baremos:

Bajo nivel de estrés: [25– 43]

Nivel medio de estrés: [44– 61]

Estrés: [62– 79]

Alto nivel Estrés: [80–100]

Escala de medición:

Si la condición “Nunca” es fuente de estrés

Si la condición “Raras veces” es fuente de estrés

Si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés

Si la condición “Siempre” es fuente de estrés

## **Instrumento Variable 2: Instrumento de desempeño laboral (DOLAN)**

Ficha técnica

Autor: DOLAN

Adaptado: Sonia Palomino Sánchez

Año: 2017

El instrumento empleado para medir el desempeño laboral es el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (2007)

Objetivo: Pretende medir el desempeño laboral.

Consta de 10 ítems relacionados con el desempeño laboral, agrupados en las siguientes dimensiones:

Conocimiento (ítems: 1, 2, 3, 4) rango de 8 - 40

Organización (ítems: 5, 6, 7) rango de 6 - 30

Responsabilidad (ítems: 8, 9,10) rango de 6 – 30

Niveles y rangos:

Destacada: [90 – 100]

Muy Buena: [80 – 89]

Buena: [60 – 79]

Escasa: [40 – 59]

Insatisfactoria: < 40

Para cada ítem se tomará en cuenta la siguiente escala:

Escaso = 2;

Insatisfactorio = 4;

Bueno = 6;

Muy bueno = 8 y

Destacado = 10

### **Validez y Confiabilidad:**

#### **Validez de los instrumentos**

La validez del instrumento de evaluación es aplicable de acuerdo al juicio de experto al que ha sido sometido, con la finalidad de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: estrés laboral y desempeño laboral.

Tabla 3

*Resultado de validez de instrumentos*

<b>Experto:</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	aplicable

### Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

**El coeficiente de Alfa Cronbach.-** Desarrollado por J. L. Cronbach (1951) mide la consistencia interna del instrumento, demanda de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno.

Coeficiente Alfa Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$  :** Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- $S_T^2$  :** Varianza de la suma de los Ítems
- $\alpha$  :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos percepción estrés laboral y desempeño laboral*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems	Confiabilidad
Estrés laboral	0.872	25	Excelente
Evaluación de desempeño laboral	0.939	10	Excelente

De acuerdo a los índices de confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad del instrumento de la variable del estrés laboral y desempeño laboral es excelente, por tanto, hay precisión en el instrumento.

## **2.8 Métodos de análisis de resultados**

### **Estadística Descriptiva.**

Para el procesamiento de datos se hará uso de la estadística descriptiva se usarán la tabla de frecuencia y gráficos en barras para organizar, simplificar y resumir información básica a partir de un conjunto de datos que permitirá elaborar tablas y figuras para un mejor entendimiento en el análisis de la información. Los datos serán resumidos numéricamente y gráficamente, con el apoyo del computador. El Programa para procesar los resultados será SPSS 23 (Statistical Package for Social Science) y el Microsoft Excel.

### **Estadística inferencial.**

En la estadística inferencial se usarán pruebas de hipótesis que permitirán ver la relación y grado de relación entre las variables, para ello se utilizarán el índice de correlación de Spearman para variables numéricas no paramétricas

Para efectos de medir el grado de asociación o interdependencia entre variables de la investigación se utilizó el Coeficiente Estadístico de Correlación de Spearman. Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

Por tanto, el coeficiente de correlación de Spearman oscila entre -1, indicando la existencia de una asociación negativa; y + 1 indicando la existencia de una asociación positiva; en el caso de que el coeficiente se encuentre mucho más próximo a cero se podrá explicar la no asociación de las variables; por consiguiente tenemos la siguiente tabla para poder interpretar el coeficiente de correlación:

Tabla 5. *Valores de índices de correlación entre dos variables.*

Índice de correlación	Interpretación
+ 1 a 0,80	Correlación positiva muy alta
0,80 a 0,60	Correlación positiva alta
0,60 a 0,40	Correlación positiva moderada
0,40 a 0,20	Correlación positiva baja
0,20 a -0,20	Probablemente no existe correlación. El valor puede deberse al azar salvo que el número de casos sea superior a 100
-0,20 a -0,40	Correlación negativa a baja
-0,40 a -0,60	Correlación negativa moderada
-0,60 a -0,80	Correlación negativa alta
-0,80 a -1,00	Correlación negativa muy alta

Fuente: Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris. *Howto Analyze Data*, SagePublications, 1987 p. 82. El valor +1 expresa una correlación positiva perfecta; el valor -1, correlación negativa perfecta.

## 2.9 Aspectos éticos

En la elaboración de la presente tesis se tuvo las siguientes consideraciones éticas:

Consentimiento informado

Confidencialidad de los respondientes

Honestidad para proponer, ejecutar y presentar los resultados de la investigación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Presentación de resultados

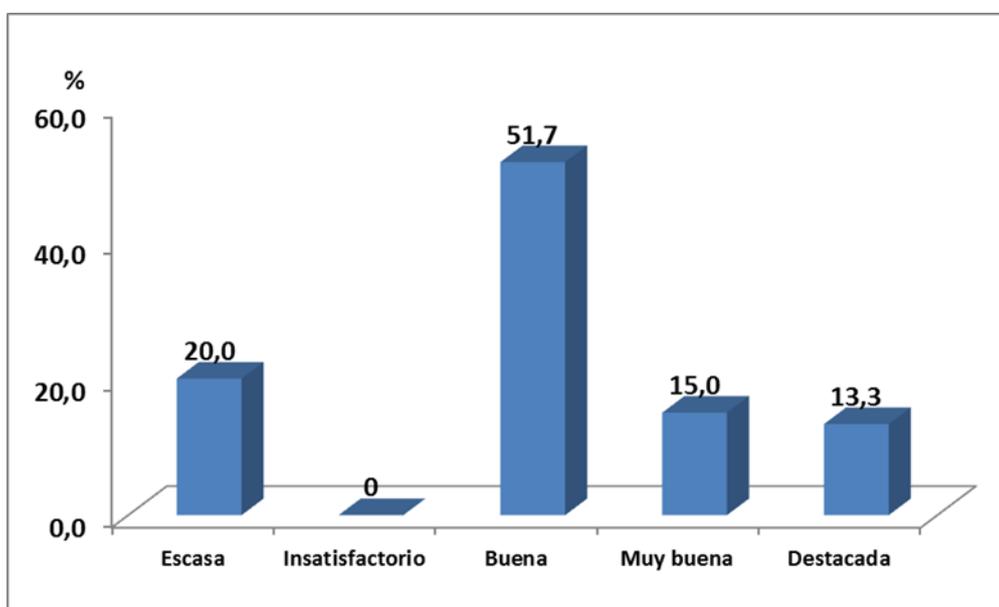
En este apartado se presenta el respectivo análisis descriptivo para determinar el nivel del estrés laboral y el desempeño laboral de acuerdo al baremo establecido en la confiabilidad del instrumento.

#### 3.1.1. Descripción de los resultados de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Tabla 6

*Niveles de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Escasa	12	20,0	20,0
Insatisfactorio	0	0	0
Buena	31	51,7	71,7
Muy buena	9	15,0	86,7
Destacada	8	13,3	100,0
Total	60	100,0	



*Figura 2.* Distribución porcentual de los niveles de desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

## Interpretación

Según la figura 2 y tabla 6, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 51,7% presentaron un nivel de desempeño laboral bueno, el 20,0 % escasa, el 15,0 % muy buena y el 13,3 % destacada.

### 3.1.2. Descripción de los resultados de la dimensión conocimiento de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince, 2017.

Tabla 7

*Niveles de la dimensión conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	6,7	6,7
Regular	25	41,7	48,3
Alto	31	51,7	100,0
Total	60	100,0	

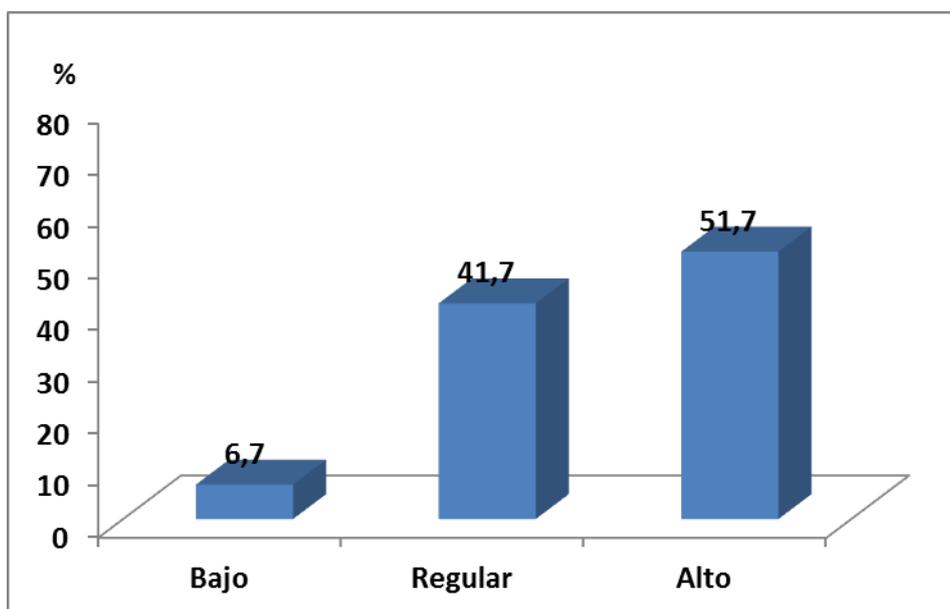


Figura 3. Distribución porcentual de los niveles de conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

### Interpretación

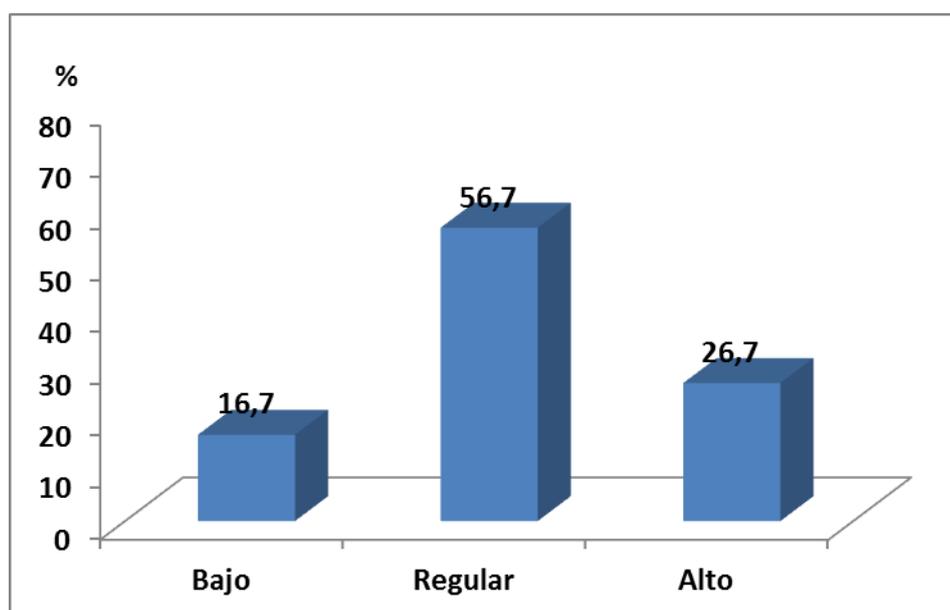
Según la figura 3 y tabla 7, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 51,7% presentaron un nivel de conocimiento alto, el 41,7 % regular y el 6,7 % bajo.

### 3.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión organización de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 8

*Niveles de la dimensión organización del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	16,7	16,7
Regular	34	56,7	73,3
Alto	16	26,7	100,0
Total	60	100,0	



*Figura 4. Distribución porcentual de los niveles de organización del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.*

### Interpretación

Según la figura 4 y tabla 8, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 56,7 % representaron un nivel de organización regular, el 26,7 % alto y el 16,7 % bajo.

### **3.1.4. Descripción de los resultados de la dimensión responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.**

Tabla 9

*Niveles de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	16,7	16,7
Regular	27	45,0	61,7
Alto	23	38,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

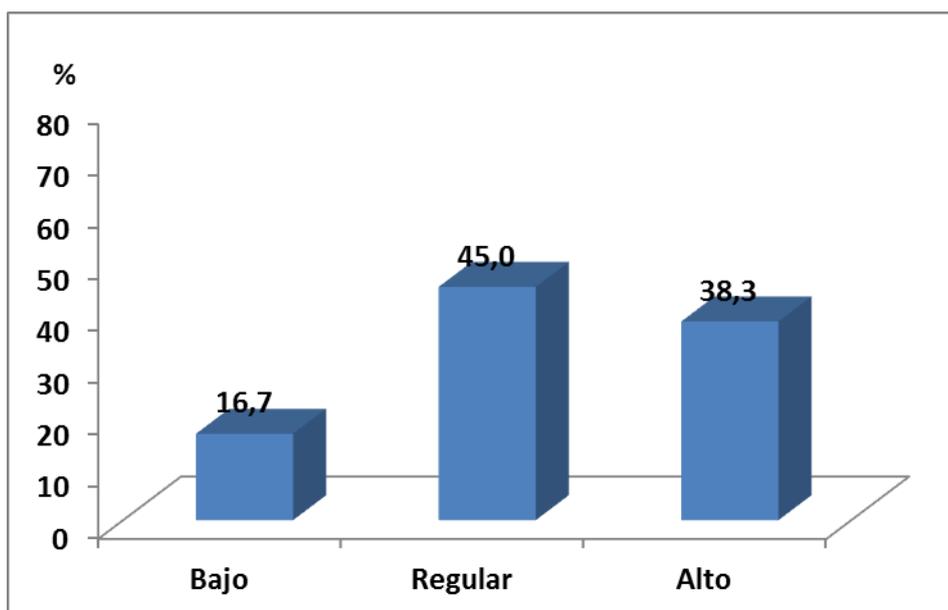


Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de responsabilidad del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 5 y tabla 9, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 45,0 % representaron un nivel de responsabilidad regular, el 38,3 % alto y el 16,7 % bajo.

#### 3.1.5. Descripción de los resultados de la variable estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 10

*Niveles de la variable estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	6,7	6,7
Intermedio	8	13,3	20,0
Estrés	26	43,3	63,3
Alto	22	36,7	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

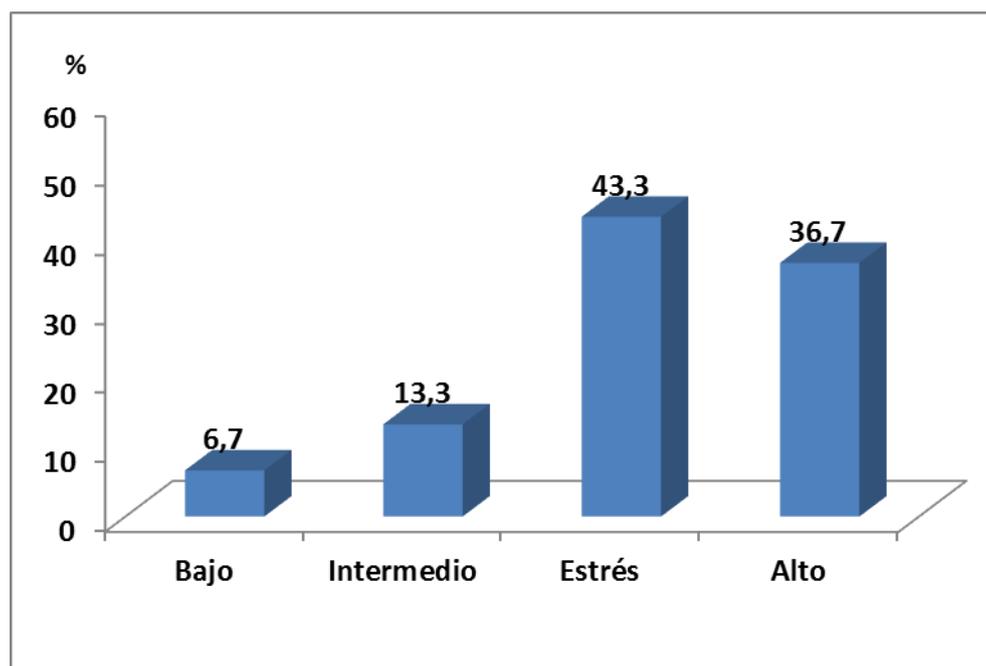


Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 6 y tabla 10, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 43,3 % representaron un nivel de estrés laboral, el 36,7% alto, el 13,3% intermedio y el 6,7 % bajo.

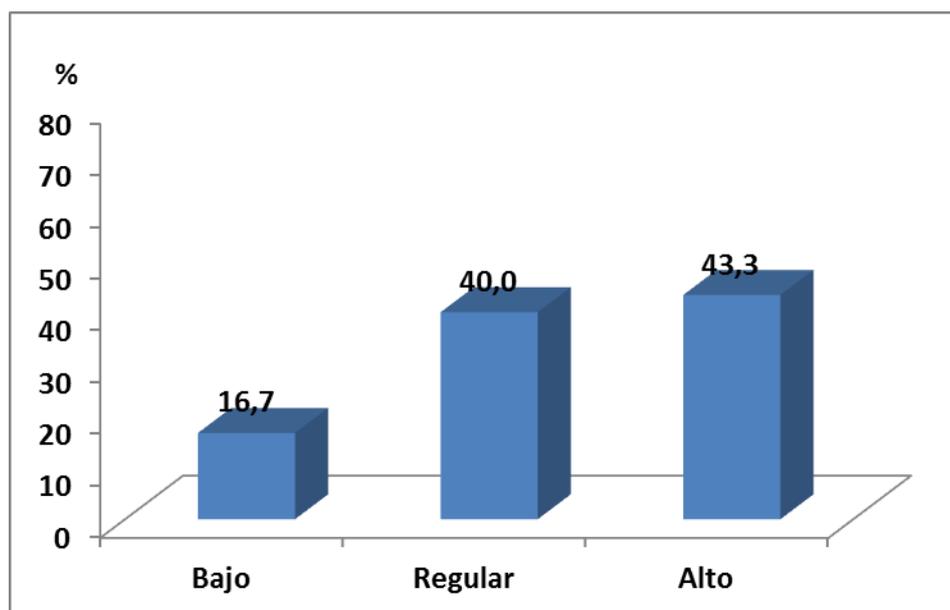
#### 3.1.6. Descripción de los resultados de la variable clima organizacional en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 11

*Niveles de la variable clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	16,7	16,7
Regular	24	40,0	56,7
Alto	26	43,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia



*Figura 7.* Distribución porcentual de los niveles de clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

### Interpretación

Según la figura 7 y tabla 11, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 43,3 % representaron un nivel de clima organizacional alto, el 40,0% regular y el 16,7 % bajo.

### 3.1.7. Descripción de los resultados de la variable estructura organizacional en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 12

*Niveles de la variable estructura organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	18,3	18,3
Regular	31	51,7	70,0
Alto	18	30,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

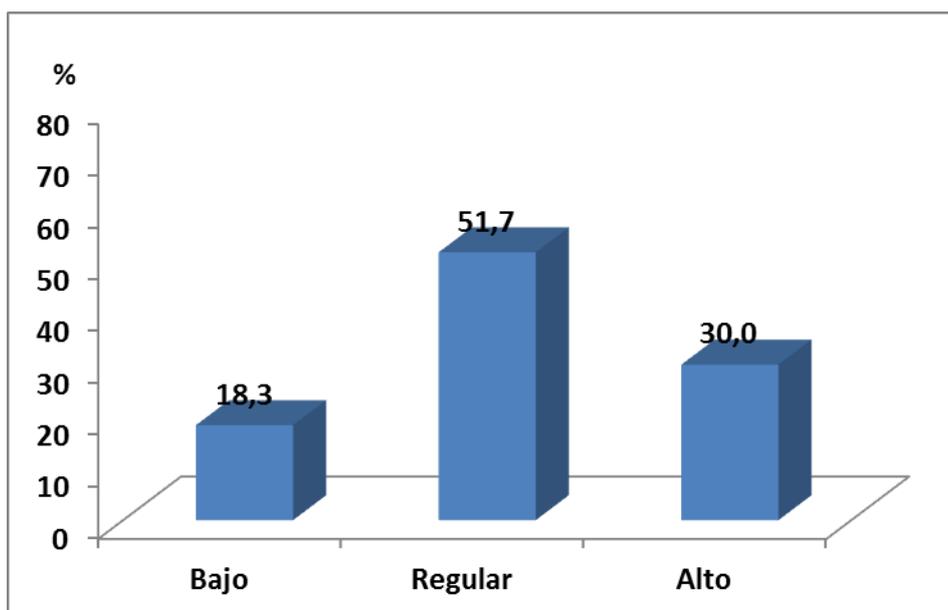


Figura 8. Distribución porcentual de los niveles de estructura organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 8 y tabla 12, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 51,7 % representaron un nivel de clima organizacional regular, el 30,0% alto y el 18,3 % bajo.

#### 3.1.8. Descripción de los resultados de la variable territorio en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 13

*Niveles de la dimensión territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	25,0	25,0
Regular	28	46,7	71,7
Alto	17	28,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

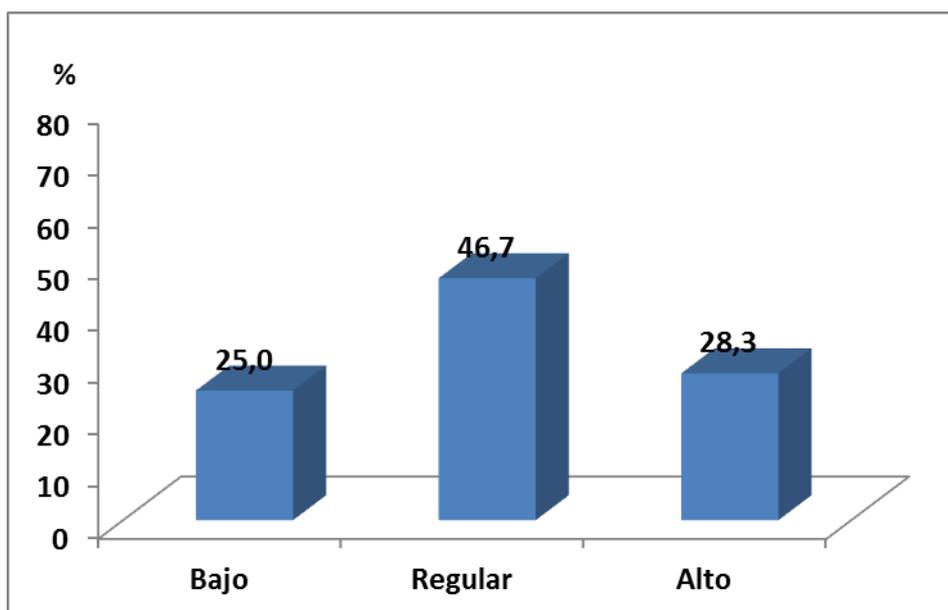


Figura 9. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 9 y tabla 13, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 46,7 % representaron un nivel de territorio organizacional regular, el 28,3% alto y el 25,0 % bajo.

#### 3.1.9. Descripción de los resultados de la variable tecnología en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 14

*Niveles de la dimensión tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	15,0	15,0
Regular	36	60,0	75,0
Alto	15	25,0	100,0
Total	60	100,0	

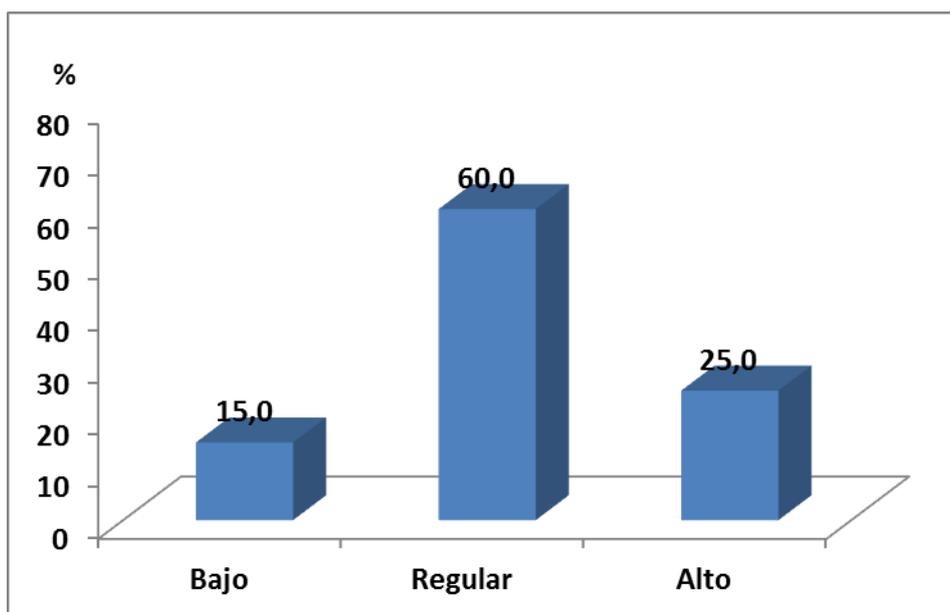


Figura 10. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 10 y tabla 14, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 60,0% representaron un nivel de tecnología regular, el 25,0 % alto y el 15,0 % bajo.

#### 3.1.10. Descripción de los resultados de la variable influencia del líder en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 15

*Niveles de la dimensión influencia del líder del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	20,0	20,0
Regular	26	43,3	63,3
Alto	22	36,7	100,0
Total	60	100,0	

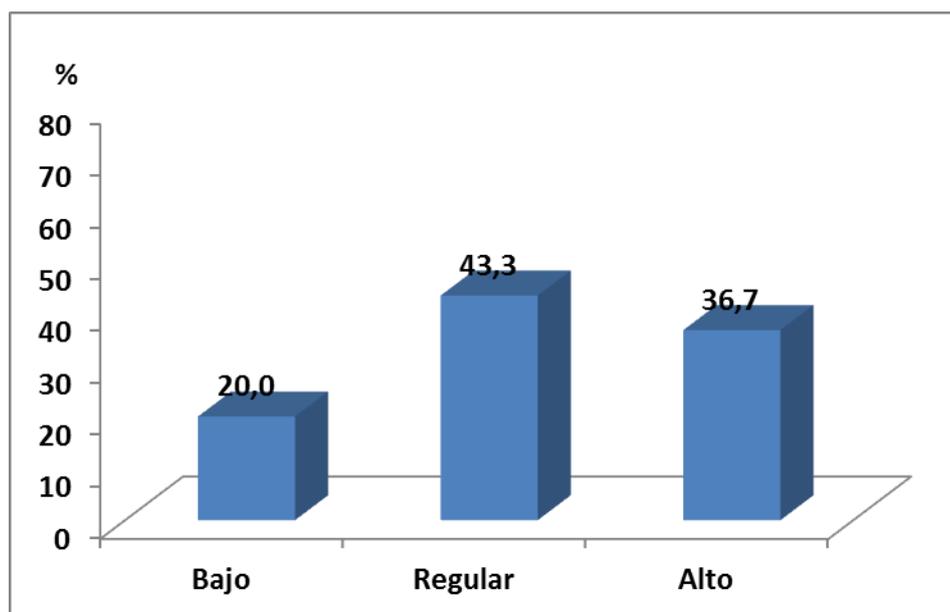


Figura 11. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión influencia del líder del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 11 y tabla 15, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 43,3 % representaron un nivel de influencia del líder regular, el 36,7 % alto y el 20,0 % bajo.

#### 3.1.11. Descripción de los resultados de la variable falta de cohesión en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 16

*Niveles de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10,0	10,0
Regular	31	51,7	61,7
Alto	23	38,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

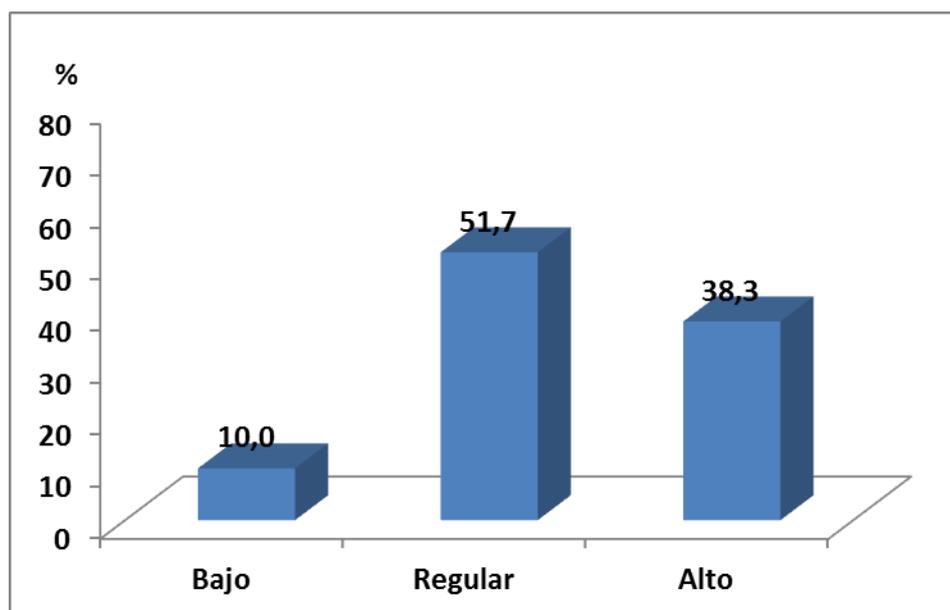


Figura 12. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Según la figura 12 y tabla 16, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 51,7 % representaron un nivel regular de falta de cohesión, el 38,3 % alto y el 10,0 % bajo.

#### 3.1.12. Descripción de los resultados de la variable respaldo de grupo en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Tabla 17

*Niveles de la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	16,7	16,7
Regular	26	43,3	60,0
Alto	24	40,0	100,0
Total	60	100,0	

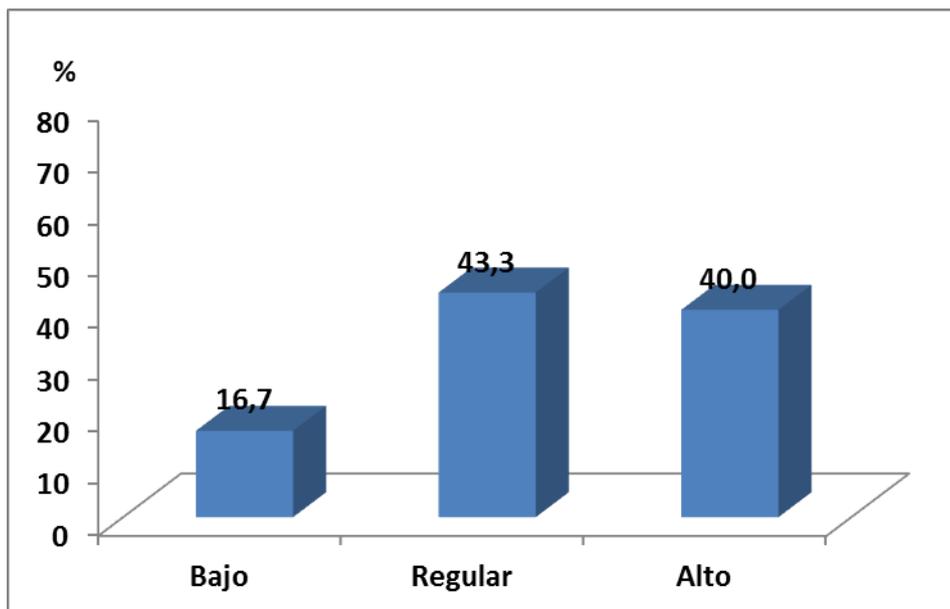


Figura 13. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

#### Interpretación

Finalmente la figura 13 y tabla 17, de un total de 60 encuestados (100%), encontramos que el 43,3 % representaron un nivel regular de respaldo de grupo, el 40,0 % alto y el 16,7% bajo.

#### 3.1.13 Resultado del cruce de tablas

#### 3.1.10. Descripción de los resultados de la relación del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Tabla 18

*Distribución de frecuencia y porcentaje del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		Desempeño laboral				Total	
		Escasa	Buena	Muy buena	Destacada		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	Intermedio	Recuento	6	2	0	0	8
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Estrés	Recuento	2	20	2	2	26
		% del total	3,3%	33,3%	3,3%	3,3%	43,3%
	Alto	Recuento	0	9	7	6	22
		% del total	0,0%	15,0%	11,7%	10,0%	36,7%
	Total	Recuento	12	31	9	8	60
		% del total	20,0%	51,7%	15,0%	13,3%	100,0%

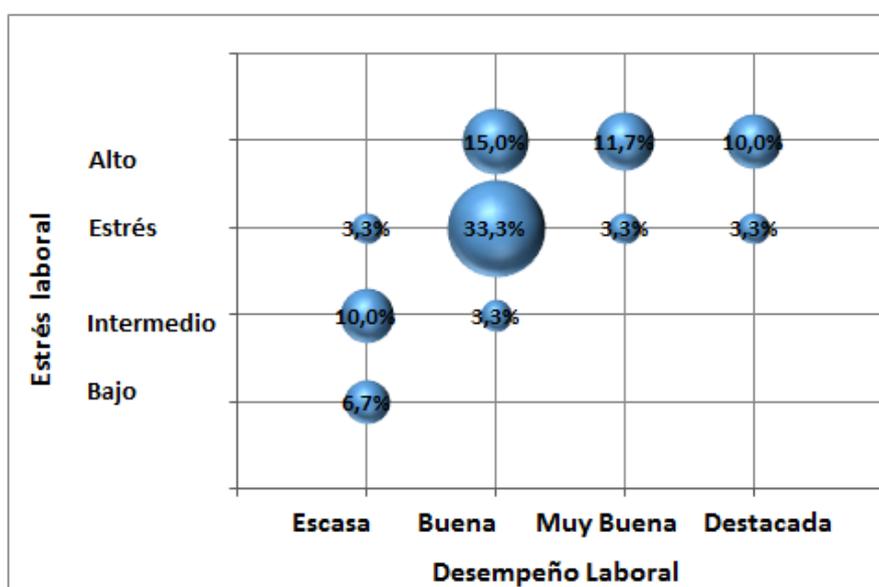


Figura 14. Distribución porcentual de las variables desempeño laboral y estrés laboral

Interpretación:

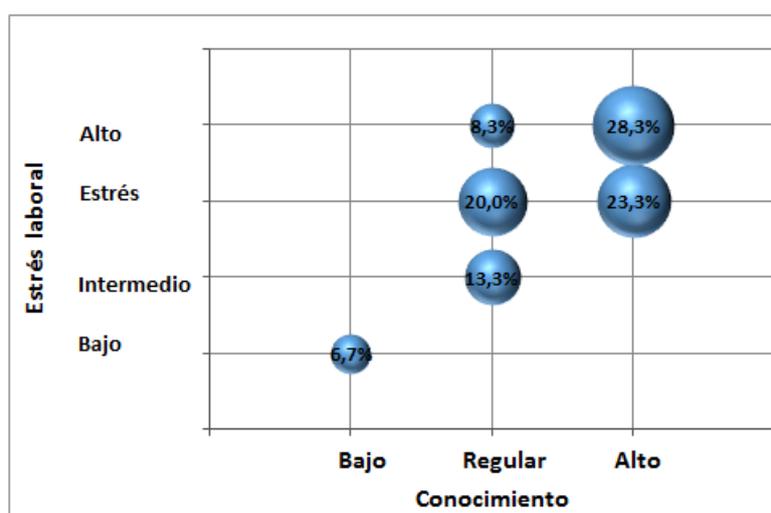
Según la tabla 18 y figura 14, se observó que existe un grupo representativo del 33,3% en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017, que presentan un nivel estrés laboral y nivel bueno en el desempeño laboral. De los resultados descriptivos presentados se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.1.14. Descripción de los resultados de la relación de la dimensión conocimiento del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Tabla 19

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión conocimiento del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		Conocimiento			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Intermedio	Recuento	0	8	0	8
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	Estrés	Recuento	0	12	14	26
		% del total	0,0%	20,0%	23,3%	43,3%
	Alto	Recuento	0	5	17	22
		% del total	0,0%	8,3%	28,3%	36,7%
	Total	Recuento	4	25	31	60
		% del total	6,7%	41,7%	51,7%	100,0%



*Figura 15. Distribución porcentual de la dimensión conocimiento de la variable desempeño laboral y estrés laboral*

Interpretación:

Según la tabla 19 y figura 15, se observó que existe un grupo representativo del 28,3% en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017, que presentan un nivel estrés laboral alto y nivel alto de conocimiento de la variable desempeño laboral. De los resultados descriptivos presentados se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.1.15. Descripción de los resultados de la relación de la dimensión organización del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Tabla 20

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión organización del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		Organización				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Intermedio	Recuento	6	2	0	8
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Estrés	Recuento	0	22	4	26
		% del total	0,0%	36,7%	6,7%	43,3%
	Alto	Recuento	0	10	12	22
		% del total	0,0%	16,7%	20,0%	36,7%
	Total	Recuento	10	34	16	60
		% del total	16,7%	56,7%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

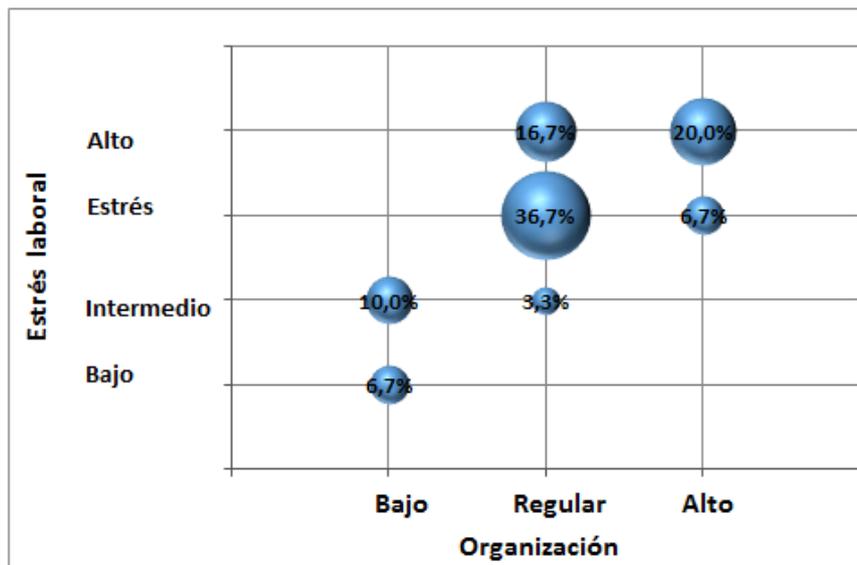


Figura 16. Distribución porcentual de la dimensión organización de la variable desempeño laboral y estrés laboral

Interpretación:

Según la tabla 20 y figura 16, se observó que existe un grupo representativo del 36,7 % en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017, que presentan un nivel estrés laboral y nivel regular de organización de la variable desempeño laboral. De los resultados descriptivos presentados se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.1.16. Descripción de los resultados de la relación de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Tabla 21

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		Responsabilidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Intermedio	Recuento	6	0	2	8
		% del total	10,0%	0,0%	3,3%	13,3%
	Estrés	Recuento	0	18	8	26
		% del total	0,0%	30,0%	13,3%	43,3%
	Alto	Recuento	0	9	13	22
		% del total	0,0%	15,0%	21,7%	36,7%
	Total	Recuento	10	27	23	60
		% del total	16,7%	45,0%	38,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

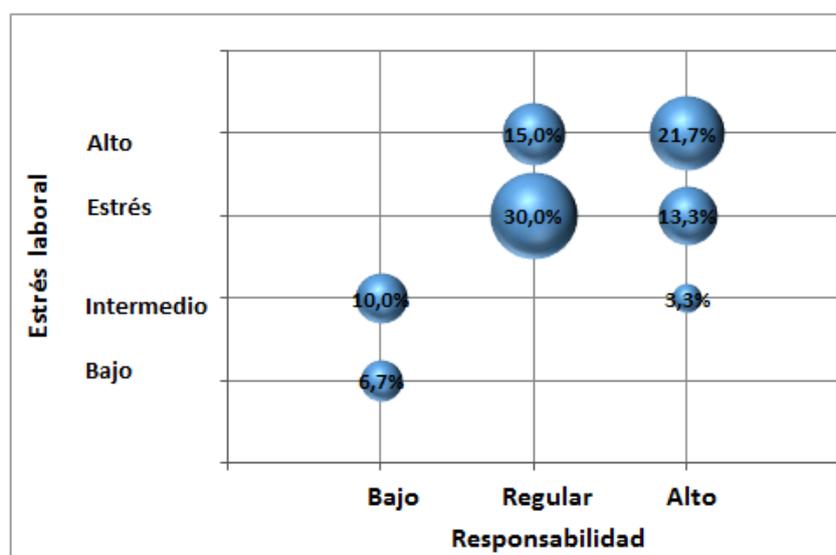


Figura 17. Distribución porcentual de la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral y estrés laboral

Interpretación:

Según la tabla 21 y figura 17, se observó que existe un grupo representativo del 30,0 % en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017, que presentan un nivel estrés laboral y nivel regular de responsabilidad de la variable desempeño laboral. De los resultados descriptivos presentados se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la evaluación de desempeño laboral y el estrés laboral en el personal de una institución pública 2017

Ha: Existe relación significativa entre la evaluación de desempeño laboral y el estrés laboral en el personal de una institución pública 2017.

Tabla 22

*Correlación entre desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		<i>Desempeño laboral</i>	<i>Estrés laboral</i>	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,673**	
	<i>Desempeño laboral</i>	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60	
	Coeficiente de correlación	,673**	1,000	
	<i>Estrés laboral</i>	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60	

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

#### Interpretación

De la tabla 22: dado que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre estrés laboral y la desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,673$  de acuerdo a la escala de Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris dicha correlación es positiva alta.

#### Hipótesis específicas 1

Ho. No existe relación significativa entre estrés y conocimiento en el personal de una institución pública 2017.

Ha. Existe relación significativa entre estrés y conocimiento en el personal de una institución pública 2017.

Tabla 23

*Correlación entre estrés laboral y la dimensión conocimiento en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		<i>Conocimiento</i>	<i>Estrés laboral</i>
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
			,659**
	<i>Conocimiento</i>	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	60
			60
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,659**
			1,000
	<i>Estrés laboral</i>	Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	60
			60

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

### Interpretación

De la tabla 23: dado que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre estrés laboral y la dimensión conocimiento en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,659 de acuerdo a la escala de Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris dicha correlación es positiva alta.

### Hipótesis específicas 2

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y organización en el personal de una institución pública 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés y organización en el personal de una institución pública 2017.

Tabla 24

*Correlación entre estrés laboral y la dimensión organización en el personal de una institución pública 2017*

		Organización	Estrés laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,725**
		N	60
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,725**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

### Interpretación

De la tabla 24: dado que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre estrés laboral y la dimensión organización en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,725$  de acuerdo a la escala de Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris dicha correlación es positiva alta.

### Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y responsabilidad en el personal de una institución pública 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés y responsabilidad en el personal de una institución pública 2017.

Tabla 25

*Correlación entre estrés laboral y la dimensión responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

		Responsabilidad	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,506**	
	Responsabilidad	Sig. (bilateral)	. ,000	
		N	60	
		Coeficiente de correlación	,506**	1,000
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Interpretación

De la tabla 25: dado que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre estrés laboral y la dimensión organización en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,506$  de acuerdo a la escala de Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris dicha correlación es positiva moderada.

## **IV. DISCUSIÓN**

En este capítulo haremos un análisis de los resultados a los que se ha llegado, en la investigación, en cuanto a los niveles de estrés, se encontró que el nivel bajo alcanzo el 6,5%, el intermedio 12,5%, el nivel estrés 43,8% y el nivel alto alcanzó el 37,5% en los evaluadores de DIGESA, con lo que podemos señalar que el mayor porcentaje de trabajadores 81,3 % presenta nivel de estrés y alto estrés, dicha situación es preocupante. Es posible que la gran demanda de tareas y certificaciones que deban cumplir semanalmente genere estos niveles, asimismo la sensación de inestabilidad laboral.

En Perú, un estudio titulado “Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV- LE” Lince- Perú -2004, concluye que: la incidencia de Estrés Laboral en dichos trabajadores es de 31.4%, la misma que esta dentro del rango de la prevalencia latinoamericana. (MINSA 2005)

También se encontró que las dimensiones estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo consideradas en los instrumentos de la OIT alcanzaron el nivel regular de estrés y solo el clima organizacional alcanzó el nivel alto de estrés. Se observan similitudes con el estudio realizado por Álvarez (2014) quien desarrolló un estudio sobre el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”; de la universidad de Carabobo, donde se observa que los Agentes Estresores están presentes en el ambiente de trabajo encontrándose la “Cohesión” y “Territorio” en un nivel medio , seguido de los Agentes con un nivel Intermedio como: “Tecnología”, “Influencia del Líder” y “Clima Organizacional”, además, se observa como los Agentes estresantes “Respaldo de Grupo” y “Estructura Organizacional” tienen un nivel Bajo. En general, los resultados arrojaron que existe un nivel intermedio de estrés en el 42,85% de los agentes estresores estudiado identificándose entre los predominantes la tecnología, influencia del líder y clima organizacional.

Podemos deducir que el profesional de DIGESA presenta niveles altos de estrés en el clima organizacional se puede producir por la constante presión para poder cumplir metas en un contexto de amenaza constante de despido.

Respecto al desempeño laboral de los evaluadores de DIGESA, el presente estudio nos muestra lo siguiente un 18,8% escaso, 0 % insatisfactorio, 53,1% bueno; 15,6 % muy bueno; 12,5% destacado. Es decir el mayor porcentaje se encuentra en buen desempeño laboral. En la dimensión organización y responsabilidad se alcanza un nivel regular y en la dimensión conocimiento un nivel Alto con un 50%

Con respecto a la hipótesis general correlación entre la variable estrés laboral y desempeño laboral, se encontró que existe una relación positiva y significativa entre las dos variables, dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,673 de acuerdo a la escala dicha correlación es positiva alta.

Respecto a la hipótesis específica 1, se debe señalar que el grado de correlación fue 0,659; es decir existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión conocimiento en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

Referente a la hipótesis específica 2, existe un grado de correlación de 0,725; es decir existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión organización en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Respecto a la hipótesis específica 3, existe un grado de correlación de 0,506; es decir existe una correlación es positiva moderada. En evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primero:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,673 entre la variable estrés laboral y desempeño laboral enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 22.

**Segundo:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,659 entre la variable estrés laboral y dimensión conocimiento enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 23.

**Tercero:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,725 entre la variable estrés laboral y dimensión organización enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 24.

**Cuarto:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,506 entre la variable estrés laboral y dimensión responsabilidad enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 25.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda realizar estrategias preventivas para contribuir a la salud mental en el trabajo. Considerando la evaluación constantes de la aparición de factores estresantes.

**Segunda:** Realizar estudios en diferentes instituciones de gestión pública sobre los factores que generan estrés en el país y su repercusión en el desempeño porque existen escasos estudios. Para poder prevenir trastornos mentales en los trabajadores.

**Tercera:** Se recomienda abordar las investigaciones de estrés laboral desde el ámbito social y contextual de gestión pública evitando reducir la problemática a un tema personal del sujeto.

**Cuarta:** Se recomienda realizar breves estudios respecto a la calidad de vida laboral para poder implementar programas de salud mental que beneficien a los trabajadores y contribuyan a un desempeño laboral óptimo.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Álvares, H. (2015). *Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario* (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*, Editorial Shalom, Buenos Aires, Argentina, pp. 94.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://goo.gl/bXQgDV>
- Díaz, A. (2013) *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao* (Tesis de doctorado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lince, Perú.
- Dolan, L., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos*, editorial Mac Graw Hill, Madrid, España, pp. 507.
- Flórez, C. (2014) *“Estrés laboral en empresas de producción”* (Tesis de maestría) Universidad de Manizales facultad de Psicología, Colombia.
- Gorriti Bontigui, M. (2007). *La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos*. Recuperado de <https://goo.gl/TcgGhU>
- Griffiths, A., Leka, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (1ª ed.) Reino Unido.
- Morrison, V., Y Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*, Editorial Pearson, Madrid, España, pp. 728.
- Minsa. (2005). *Manual de salud ocupacional*. Lince, Perú.

- Minsa. (2005). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lince, Perú.
- Hernández, S. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.) México, editorial McGraw-Hill.
- Peyró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado de <https://goo.gl/4j4ueX>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta ed.) Limusa, Mexico.
- Taípe (2014) *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lince, Perú.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica, Bogotá, Colombia, pp. 210.
- Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis de doctorado) Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.
- Oliveros (2014) *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013* (tesis de Doctor) Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Editorial Pearson, México, pp. 752.
- Rodríguez, L. (2011). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital regional docente de Trujillo-Perú 2008-2009* (Tesis de maestría).

Sum, M. (2014). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* 8va edición. Recuperado de <https://goo.gl/qmZIMk>

## **VIII. ANEXOS**

## **ANEXO A**

### **Matriz de consistencia**

## ANEXO A

<b>Matriz de consistência</b>								
<b>Título: Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017</b>								
<b>Autor: .....</b>								
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>					
<p><b>Problema genera:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el clima organizacional en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el territorio organizacional en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y la tecnología en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017</p> <p>¿Cuál es la relación entre el</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el territorio organizacional en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la tecnología en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y el territorio organizacional en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y tecnología en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017</p>	<b>Variable 1: Estrés laboral</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rango</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Clima organizacional	<p>La gente no comprende la misión y metas de la Organización</p> <p>La estrategia de la Organización no es bien comprendida</p> <p>Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño</p> <p>La organización carece de dirección y objetivos</p>	1, 10, 11, 20	4-16	Nunca (1)	
			Estructura organizacional	<p>La forma de rendir informes superior y subordinado me hace sentir presionado</p> <p>Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo</p> <p>La estructura formal tiene demasiado papeleo</p>	2, 12, 16, 24	4-16	Raras veces (2)	
			Territorio organizacional	La cadena de mando no se respeta	3, 15, 22	3-12	Frecuentemente (3)	
				Siempre (4)				

estrés y la influencia del líder en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la influencia del líder en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la influencia del líder en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017		No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo  No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo  Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo				Bajo nivel de estrés:  25-43
¿Cuál es la relación entre el estrés y la falta de cohesión en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la falta de cohesión en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la falta de cohesión en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Tecnología	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado  No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo  No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de gran importancia	4, 14, 25	3-12		Nivel medio de estrés: 44-61
¿Cuál es la relación entre el estrés y el respaldo del grupo en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el respaldo del grupo en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el respaldo del grupo en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Influencia del líder	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes  Mi supervisor no me respeta  Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal  Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	5, 6, 13, 17	4-16		Estrés:  62 - 79
¿Cuál es la relación entre el estrés y el conocimiento en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el conocimiento en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Falta de cohesión	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha  Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la Organización  Mi equipo se encuentra desordenado  Mi equipo me presiona demasiado	7, 9, 18, 21	4-16		Alto nivel de estrés:  80-100
¿Cuál es la relación entre el estrés y la organización en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la organización en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la organización en el desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017						
¿Cuál es la relación entre el estrés y la responsabilidad en el desempeño de evaluadores de certificaciones de DIGESA-Lince 2017	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad en el	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad en el desempeño del personal de						

	desempeño del personal de certificaciones de DIGESA 2017	certificaciones de DIGESA 2017	Respaldo del grupo	Mi equipo no respalda mis metas profesionales  Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes  Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	8, 19, 23	3-12				
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rango</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			<b>Conocimiento</b>	Calidad	1 – 4	8 – 40	Escaso = 2; Insatisfactorio = 4; Bueno = 6;  Muy bueno = 8 y  Destacado = 10.	<b>Alto : 100 – 80</b>  <b>Medio: 79 – 40</b>  <b>Bajo: - 40</b>		
				Cantidad						
			Conocimiento del puesto de trabajo							
			Iniciativa							
<b>Organización</b>	Liderazgo	5 – 7	6 – 30							
	Cooperación									
	Fiabilidad									
<b>Responsabilidad</b>	Adaptabilidad	8 - 10	6 – 30							
	Asistencia									
	Presencia									

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> El tipo de investigación a realizar es de carácter Correlacional pues se establecerá la relación entre el Estrés laboral y el desempeño laboral.</p> <p><b>Alcance:</b> Solamente al personal de certificaciones de DIGESA 2017</p> <p><b>Diseño:</b> El estudio es no experimental de corte transversal porque se tomarán los datos directamente del personal en un solo momento, y no se produce control de las variables.</p> <p><b>Método:</b> En la investigación se utilizará el método Inductivo – deductivo pues se partirá de la toma de datos a cada uno del personal para verificar y evaluar los resultados.</p>	<p><b>Población:</b> 50 personas</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico y Aleatorio simple</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 48 personas</p>	<p><b>Variable 1: desempeño laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario desempeño laboral</p> <p>Autor: Dolan</p> <p>Año: 2011</p> <p>Monitoreo: Dolan</p> <p>Ámbito de Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.</p> <p>Forma de Administración: Personal o colectiva</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para el procesamiento de datos se hará uso de la estadística descriptiva se usarán la tabla de frecuencia y gráficos en barras para organizar, simplificar y resumir información básica a partir de un conjunto de datos que permitirá elaborar tablas y figuras para un mejor entendimiento en el análisis de la información. Los datos serán resumidos numéricamente y gráficamente, con el apoyo del computador. El Programa para procesar los resultados será SPSS 23 (Statistical Package for Social Science) y el Microsoft Excel.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>En la estadística inferencial se usará prueba de hipótesis que permitirá ver la relación y grado de relación entre las variables, para ello se utilizará el índice de correlación de Spearman para variables numéricas no paramétricas.</p>
		<p><b>Variable 2: Estrés laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario estrés laboral (OIT-OMS)</p> <p>Autor: OIT-OMS</p> <p>Año: 2008</p> <p>Monitoreo: : OIT-OMS</p> <p>Ámbito de Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.</p> <p>Forma de Administración: Personal o colectiva</p>		

**ANEXO B**  
**Instrumentos**

## Instrumento para medir el Estrés Laboral

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS		
Fecha:		
Empresa:		
Nombre:		
Cargo:		
Fecha de ingreso:		
Horario de trabajo:		
Edad:		
Estado Civil:		
Instrucción:		
Para cada ítem de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Anotando el número que mejor lo describa		
Anote 1 si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.		
Anote 2 si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.		
Anote 3 si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.		
Anote 4 si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.		
Anote 5 si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.		
Anote 6 si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.		
Anote 7 si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.		

#	Preguntas	puntaje
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	

3	El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo se limitado me estresa?	
5	El que mi jefe no de la cara por mi ante los Superiores me estresa?	
6	El que mi jefe no me respete me estresa?	
7	El que no sea parte de una equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés?	
9	El que mi equipo de trabajo no disfrute de prestigio dentro de la empresa me causa estrés?	
10	El que la estrategia de la empresa no este bien comprendida me estresa?	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	El que mi jefe no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	El no tener el conocimiento técnico para ser competitivo dentro de la empresa me estresa?	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	

19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me hace sentir incomodo?	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	El que no respete la cadena de mando, me causa estrés?	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

#### Instrumento para medir desempeño laboral

Nombre:		Puesto:		Fecha:	
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente. Rendimiento Inaceptable.	Casos de falta de Cuidado y errores.	Rendimiento Satisfactorio. Requiere una Supervisión normal.	Regularmente por encima de la media.	Trabajo Extremadamente Preciso. No requiere supervisión en circunstancias Normales.	
2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.					
2	4	6	8	10	

Por debajo de la media mínima. Incapaz de terminar las tareas encomendadas	Requiere con frecuencia de ayuda y seguimiento.	Normalmente realiza todo su trabajo en plazo.	Sus resultados están Siempre por encima de lo normal.	Trabajador Excepcionalmente Eficiente. No requiere ayuda ni seguimiento.	
3. CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo					
2	4	6	8	10	
Conocimiento Inadecuado del trabajo.	No comprende Algunos de sus cometidos.	Conocimientos Suficientes y habilidades Para realizar las tareas recomendadas.	Buen conocimiento Del puesto. Trabaja de forma habilidosa.	Conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidades.	
4. INICIATIVA: Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas					
2	4	6	8	10	
Incapaz de hacer Frente a situaciones no rutinarias.	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios.	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente requiere ayuda.	Persona con iniciativa. Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias.	Idea y pone practica soluciones efectivas En situaciones no rutinarias sin ayuda.	

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
5 LIDERAZGO: Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.					
2	4	6	8	10	
Incapaz de arreglárselas sólo.	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros	Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Logra los resultados Máximos regularmente.	
6. COOPERACION: Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.					

2	4	6	8	10	
No observa las normas de la biblioteca o crea demasiadas fricciones.	Ocasionalmente Poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas	Su rendimiento Satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento Regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente Formal.	
7. FLABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva.					
2	4	6	8	10	
No puede Contarse con él.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Su rendimiento satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal.	
8. ADAPTABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.	Tiene dificultad para hacer frente al cambio.	Se adapta razonablemente bien al cambio.	Muestra un alto grado de versatilidad.	Se acomoda de forma extrema a Cualquier cambio.	
9. ASISTENCIA: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar.	Ausencias en varias ocasiones. Normalmente Justifica los retrasos.	Asistencia Satisfactoria. Siempre justifica los retrasos	Un buen expediente de asistencia y puntualidad.	No ha tenido ni ha Llegado tarde durante el último Año.	

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
10. PRESENCIA: Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.					

2	4	6	8	10	
No satisface lo requisitos mínimos.	Normalmente Aceptable. En ocasiones se le recomienda mejora.	Generalmente Arreglado, limpio Y presentable.	Siempre arreglado y Vestido con buen gusto.	Constantemente Bien arreglado y serio.	
Puntuación total RESUMEN DE PUNTUACIONES .LA PUNTUACION GENERAL DEL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO ES:					
Por debajo de 40	40-59	60-79	80-89	90-100	
Insatisfactoria	Escasa	Buena	Muy buenas	Destacada	
PUNTOS FUERTES: <hr/> <hr/>					
ÁREAS EN QUE DEBE MOJORAR: <hr/> <hr/>					
GENERAL-COMENTARIOS <hr/>					
FIRMA DEL SUPERVISOR _____ FECHA _____					

**ANEXO D**  
**Certificado de validez de los**  
**Instrumentos**



## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 12 de junio de 2017

Carta P. 320 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

María Eugenia Nieva Muzurrieta

Dirección General de Salud Ambiental

Atención:

Directora del Área de Certificaciones de la Digesa

De nuestra consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SONIA PALOMINO SANCHEZ** identificado(a) con DNI N.º **10318584** y código de matrícula N.º **7000856277**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Estrés Laboral y Desempeño Laboral en Evaluadores de Certificaciones de Digesa - Lince 2016"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMR

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Leonidas Eduardo Pando Sussoni

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Este, promoción 2015-I, aula 603A, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Control Interno y su incidencia en la Logística de los Organismos Públicos Descentralizados 2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma : .....  .....  
Apellidos y nombres : Sonia Palomino Sánchez.  
D.N.I. : 10318584

## **ANEXO 01: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES**

### **Variable 1: *Estrés Laboral***

Ivancevich y Matteson citado en (Alfonzo 2001) sintetiza los componentes destacados del estrés de forma que resulten de utilidad para la administración de las instituciones con la finalidad de poder intervenir en ellos. Distingue seis componentes:

**Estresores:** son antecedentes a la situación de estrés. Se incluyen elementos internos a la institución (puestos, cargos, estructura de la organización, régimen de recompensas, organización de los recursos humanos y estilos de liderazgo) así como externos (situación económica y legal y relaciones con la familia).

**Estrés percibido:** es la interpretación o valoración del grado en que las condiciones previas generan estrés en los individuos.

**Resultados:** son las respuesta a la acción de los estresores, y pueden ser de tipo: fisiológico, psicológico y conductual.

**Consecuencias:** son el producto de las respuestas y se refieren tanto a la salud individual como a su función dentro de la organización.

**Variables moderadoras:** son las diferencias de la persona consideradas como situaciones moduladoras que interfieren sobre los componentes anteriores.

**Estilos de afrontamiento:** son aquellas que enfatizan en la relación entre los aspectos que ocasionan estrés, estrés percibido y sus resultados.(p. 10)

## **Dimensiones de las variable:**

### **Dimensión 1: Clima organizacional**

Son las percepciones compartidas por los integrantes de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” ( MINSA, 2009, p.16)

### **Dimensión 2: Estructura organizacional**

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.( MINSA, 2009, p.18)

### **Dimensión 3: Territorio organizacional**

Al respecto (Dolan, 2007, p.338) considera a los principales estresores del ambiente laboral físico, a la falta de una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión. El trabajar con ruido influye negativamente en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores. Adicionalmente, se reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás. Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo.

### **Dimensión 4: Tecnología**

Se refiere a las herramientas con las que cuenta el trabajador para ejercer adecuadamente su labor y que responden a las demandas de la organización, así como también a la capacitación que reciben los colaboradores para el uso de las mismas.

### **Dimensión 5: Influencia del líder**

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados (MINSA, 2009, p.21)

### **Dimensiones 6 y 7 : Falta de cohesión y Respaldo del grupo**

Es inevitable en los ambientes laborales relacionarse entre personas, donde cada una de ellas presenta diverso nivel académico y cultural, ritmos de producción y competencias adquiridas, generando en muchos casos diferencias y enfrentamientos.

Los factores estresantes de encuentro son especialmente comunes entre los directivos, y por lo general surgen de tres tipos de conflictos: conflictos de roles, en los que las funciones que desempeñan los miembros del grupo son incompatibles; conflictos sobre asuntos, en los que existe un desacuerdo sobre cómo definir o resolver un problema; y conflictos de interacción, en los que los individuos no logran llevarse bien como resultado de un antagonismo (Balzer, Doherty y O'Connor, 1989; Cordes y Dougherty, 1993; Fisher y Gitelson, 1983; Singh, 1998). (Whetten y Cameron, 2011, p. 118)

## ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 1

Tabla 01  
Operacionalización de la variable 1: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Evaluación de	Clima organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gente no comprende la misión y metas de la institución</li> <li>2. La estrategia de la Organización no es bien comprendida</li> <li>3. Las políticas generales iniciadas por la dirección impiden el buen desempeño</li> <li>4. La organización carece de dirección y objetivos</li> </ol>	La escala de Likert	Bajo nivel de estrés (25-43)
	Estructura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. La forma de rendir informes a mi superior y subordinado me hace sentir presionado</li> <li>6. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo</li> <li>7. La estructura formal tiene demasiado papeleo</li> <li>8. La cadena de mando no se respeta</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Nunca</li> <li>(2) Raras veces</li> <li>(3) Ocasionalmente</li> <li>(4) Algunas veces</li> <li>(5) Frecuentemente</li> <li>(6) Generalmente</li> <li>(7) Siempre</li> </ol>	Nivel medio de estrés (44-61)
	Territorio organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo</li> <li>10. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo</li> <li>11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo</li> </ol>		Estres (62-79)
	Tecnología	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado</li> <li>13. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo</li> <li>14. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de gran importancia</li> </ol>		Alto nivel de estrés (80-100)
	Influencia del líder	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes ¿</li> <li>16. Mi supervisor no me respeta</li> <li>17. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal</li> <li>18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo</li> </ol>		

- 
- Falta de cohesión
- 19. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha
  - 20. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la Organización
  - 21. Mi equipo se encuentra desordenado
  - 22. Mi equipo me presiona demasiado
- Respaldo del grupo
- 23. Mi equipo no respalda mis metas profesionales
  - 24. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes
  - 25. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario ¿
-

**ANEXO 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la institución, me causa estrés?	✓		✓		✓		
2	¿El que la estrategia de la institución no esté bien comprendida me estresa?	✓		✓		✓		
3	¿El que las políticas generales de la dirección impidan mi buen desempeño me estresa?	✓		✓		✓		
4	¿El que la organización carece de dirección y objetivos me causa estrés?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>							
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	✓		✓		✓		
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
7	¿El que la estructura formal tiene demasiado papeleo me causa estrés?	✓		✓		✓		
8	¿El que la cadena de mando no se respeta me causa estrés?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>							
9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
10	¿El que no tener derecho a un espacio privado de trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
11	¿El tener que trabajar con miembros de otras unidades de me estresa?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>							
12	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés?	✓		✓		✓		
13	¿El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me estresa?	✓		✓		✓		
14	¿El no contar con la tecnología para hacer un trabajo de gran importancia me estresa?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>							
15	¿El que mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes me causa estrés?	✓		✓		✓		
16	¿El que mi supervisor no me respeta me causa estrés?	✓		✓		✓		
17	¿El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me causa estrés?	✓		✓		✓		
18	¿El que mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés?	✓		✓		✓	
20	¿El que mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la Organización me causa estrés?	✓		✓		✓	
21	¿El que mi equipo se encuentra desordenado me estresa?	✓		✓		✓	
22	¿El que mi equipo me presiona me causa estrés?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿El que mi equipo no respalda mis metas profesionales me estresa?	✓		✓		✓	
24	¿El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	✓		✓		✓	
25	¿El que mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Pando Sussoni Leonidas Eduardo..... DNI: 09602489.....

Grado y Especialidad del validador: Doctor Metodología.....

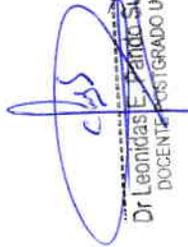
<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

San Juan de Lurigancho, 20 de Mayo de 2017

  
 Dr Leonidas Pando Sussoni  
 DOCENTE POSGRADO UCV

## **ANEXO 04: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES**

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Chiavenato (2002) considera que los siguientes factores pueden afectar el desempeño laboral: el valor de las recompensas, habilidades de las personas, percepción que las recompensas, el esfuerzo y la percepción del papel que cumple en el centro.

Por otro lado el desempeño será afectado en la medida que el clima organizacional sea adverso y conflictivo, la motivación y el clima están interrelacionado, asimismo si un trabajador considera que no cumple un papel importante en la organización, se sentirá desmotivado y su desempeño será inferior, así mismo si sus habilidades y conocimientos no están acorde al cargo que tiene entonces tendrá un desempeño deficiente. El estrés también puede influir de manera negativa en la productividad.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Conocimiento**

Incluye la calidad; considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo. La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo y la iniciativa es decir, la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.

##### **Dimensión 2: Organización**

Esta dimensión considera el Liderazgo, la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. Debido a que los puestos directivos vienen acompañados de cierto grado de autoridad formalmente asignada, una persona asume un rol de liderazgo sólo debido a la posición que tiene en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para ese efecto, todos los directivos son líderes. Sólo porque una organización da a sus gerentes ciertos derechos formales no se tiene una garantía de que sean capaces de dirigir con eficacia. (Robbins y Judge, 2009, p.386)

##### **Dimensión 3: Responsabilidad**

Esta dimensión considera la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, también la capacidad del empleado

para hacer frente a entornos o responsabilidades (asistencia) y finalmente la presencia, es el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.

**ANEXO 05: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**  
**Tabla 02**  
**Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral**

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Rangos
Conocimiento	Calidad	1. La precisión, el esmero y la pulcritud del trabajo		
	Cantidad	2. la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo		
	Conocimiento del puesto de trabajo	3. El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo		
	Iniciativa	4. La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas		
Organización	Liderazgo	5. capacidad de aconsejar e influir sobre otros		
	Cooperación	6. Actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros		
	Fiabilidad	7. Capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular y efectiva		
Responsabilidad	Adaptabilidad	8. Capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades cambiantes		
	Asistencia	9. Asistencia y puntualidad		

Insatisfactorio = 2;    Insatisfactorio: < 40  
Escaso = 4;                Escaso : 40-59  
Buena = 6;                Buena : 60-79  
Muy bueno = 8            Muy buena : 80-89  
Destacado = 10.        Destacada : 90-100

Presencia

10. Relación a la realización adecuada del trabajo

### ANEXO 06: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Conocimiento</b>								
1	¿En que medida se da la precisión, el esmero y la pulcritud en el trabajo?	✓				✓		
2	¿Qué cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo?	✓		✓		✓		
3	¿Se tiene el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Se tiene la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas/	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: organización</b>								
5	¿Se tiene la capacidad de aconsejar e influir sobre otros/	✓		✓		✓		
6	¿Se tiene la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros?	✓		✓		✓		
7	¿Se tiene la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular y efectiva?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: responsabilidad</b>								
8	¿Se tiene la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades cambiantes?	✓		✓		✓		
9	¿Se tiene la asistencia y puntualidad?	✓		✓		✓		
10	¿Existe relación a la realización adecuada del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: ..... Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni ..... DNI:... 0960248

Grado y Especialidad del validador: Doctor Metodólogo .....

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

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

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

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

San Juan de Lurigancho, 20 de Mayo de 2014

## **ANEXO D**

### **Matriz de datos**

## Base de datos de la variable estrés laboral

Leyenda:

1: Nunca, 2: Rara veces, 3: Ocasionalmente, 4: Algunas veces, 5: Frecuentemente

6: Generalmente, 7: Siempre

ítem	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
per1	2	4	6	3	5	4	3	3	2	2	6	1	3	4	2	3	2	4	4	3	2	2	1	5	4
per2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3
per3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	2	2
per4	7	5	5	4	4	3	2	3	5	3	2	2	4	4	3	2	5	5	6	7	1	1	2	3	3
per5	1	2	2	2	3	6	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	3	1	4
per6	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
per7	1	3	3	4	1	1	5	5	4	6	6	6	5	6	5	4	4	6	6	6	4	2	5	5	6
per8	4	4	3	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	1	1	1
per9	1	1	1	4	2	7	1	3	2	1	1	2	4	1	1	4	2	6	4	4	2	1	4	1	2
per10	2	2	1	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2
per11	1	4	5	3	2	2	5	4	4	6	3	5	2	2	2	4	4	5	2	6	2	1	2	4	3
per12	2	1	1	4	2	2	2	4	2	2	4	1	2	1	2	2	4	4	4	7	4	2	2	4	4
per13	2	3	3	3	4	5	6	7	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1
per14	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4
per15	1	3	3	2	2	3	2	3	3	5	6	4	3	2	7	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
per16	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2
per17	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
per18	4	2	4	1	2	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3
per19	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	5	6	6	6	7	6	4	6	2	7
per20	4	2	4	4	4	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	4	1	4	2	1	4	4	4
per21	2	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	6	5	4	4	4	3	2	2	2
per22	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1	2	1	5	3	1	2	3	3	4	1	1	2	3
per23	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
per24	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3
per25	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
per26	1	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
per27	4	3	2	1	1	1	3	3	3	4	5	4	4	5	5	6	4	3	1	1	2	2	2	2	2
per28	6	2	4	5	2	7	2	2	3	6	6	4	5	5	1	3	4	6	6	6	5	2	3	3	5
per29	2	3	4	3	5	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	6	2	4	7	5
per30	2	3	1	2	3	5	5	6	6	7	2	4	2	2	3	4	1	2	2	3	2	2	4	4	4

Ítem	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
per31	4	2	3	2	2	3	4	4	5	5	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	1
per32	2	3	1	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	1
Per33	1	4	5	3	2	2	5	4	4	6	3	5	2	2	2	4	4	5	2	6	2	1	2	4	3
Per34	2	1	1	4	2	2	2	4	2	2	4	1	2	1	2	2	4	4	4	7	4	2	2	4	4
Per35	2	3	3	3	4	5	6	7	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1
Per36	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4
Per37	1	3	3	2	2	3	2	3	3	5	6	4	3	2	7	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
Per38	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2
Per39	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Per40	4	2	4	1	2	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3
Per41	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	5	6	6	6	7	6	4	6	2	7
Per42	4	2	4	4	4	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	4	1	4	2	1	4	4	4
Per43	2	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	6	5	4	4	4	3	2	2	2
Per44	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1	2	1	5	3	1	2	3	3	4	1	1	2	3
Per45	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Per46	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3
Per47	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Per48	1	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
Per49	4	3	2	1	1	1	3	3	3	4	5	4	4	5	5	6	4	3	1	1	2	2	2	2	2
Per50	6	2	4	5	2	7	2	2	3	6	6	4	5	5	1	3	4	6	6	6	5	2	3	3	5
Per51	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	5	6	6	6	7	6	4	6	2	7
Per52	4	2	4	4	4	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	4	1	4	2	1	4	4	4
Per53	2	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	6	5	4	4	4	3	2	2	2
Per54	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1	2	1	5	3	1	2	3	3	4	1	1	2	3
Per55	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Per56	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3
Per57	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Per58	1	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
Per59	4	3	2	1	1	1	3	3	3	4	5	4	4	5	5	6	4	3	1	1	2	2	2	2	2
Per60	6	2	4	5	2	7	2	2	3	6	6	4	5	5	1	3	4	6	6	6	5	2	3	3	5

## Base de datos de la variable evaluación de desempeño laboral

Leyenda: 2: escaso, 4: Insatisfactorio, 6: Bueno, 8: Muy bueno, 10: Destacado

ítem	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10
per1	8	6	8	6	8	8	6	8	4	8
per2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
per3	10	10	10	10	8	10	10	6	8	8
per4	10	10	10	10	10	8	8	8	8	8
per5	6	8	8	6	6	6	6	6	10	10
per6	6	8	8	4	6	8	8	6	8	4
per7	10	10	10	10	10	10	10	8	8	8
per8	10	10	10	10	6	8	6	8	8	8
per9	10	8	6	8	8	8	8	8	6	8
per10	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4
per11	8	8	8	6	8	8	6	6	8	6
per12	10	10	8	8	6	6	8	8	6	6
per13	8	8	8	8	8	6	6	6	6	6
per14	10	10	10	10	8	8	8	8	8	8
per15	10	10	10	8	8	8	8	8	8	8
per16	6	8	6	6	6	6	6	8	8	8
per17	6	8	8	8	8	6	8	8	8	8
per18	8	8	6	6	6	8	6	6	6	6
per19	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8
per20	6	6	8	8	6	6	8	6	8	8
per21	10	10	10	10	6	6	10	6	8	8
per22	4	4	6	8	4	4	6	4	4	6
per23	6	4	6	4	4	4	6	6	4	4
per24	4	4	6	6	6	8	6	8	4	4
per25	6	6	8	6	6	6	6	8	8	8
per26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
per27	8	8	8	6	6	6	6	6	6	6
per28	10	10	10	10	10	10	8	8	8	8
per29	6	6	8	6	4	6	8	6	6	6
per30	8	8	10	8	8	8	6	8	8	10
per31	4	4	8	6	4	6	6	8	8	6
per32	8	8	6	6	6	8	6	6	6	6
Per33	8	8	8	8	8	6	6	6	6	6
Per34	10	10	10	10	8	8	8	8	8	8
Per35	10	10	10	8	8	8	8	8	8	8
Per36	6	8	6	6	6	6	6	8	8	8
Per37	6	8	8	8	8	6	8	8	8	8
Per38	8	8	6	6	6	8	6	6	6	6

Item	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10
Per39	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Per40	6	6	8	8	6	6	8	6	8	8
Per41	10	10	10	10	6	6	10	6	8	8
Per42	4	4	6	8	4	4	6	4	4	6
Per43	6	4	6	4	4	4	6	6	4	4
Per44	4	4	6	6	6	8	6	8	4	4
Per45	6	6	8	6	6	6	6	8	8	8
Per46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Per47	8	8	8	6	6	6	6	6	6	6
Per48	10	10	10	10	10	10	8	8	8	8
Per49	6	6	8	6	4	6	8	6	6	6
Per50	8	8	10	8	8	8	6	8	8	10
Per51	4	4	8	6	4	6	6	8	8	6
Per52	8	8	6	6	6	8	6	6	6	6
Per53	6	4	6	4	4	4	6	6	4	4
Per54	4	4	6	6	6	8	6	8	4	4
Per55	6	6	8	6	6	6	6	8	8	8
Per56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Per57	8	8	8	6	6	6	6	6	6	6
Per58	10	10	10	10	10	10	8	8	8	8
Per59	6	6	8	6	4	6	8	6	6	6
Per60	8	8	10	8	8	8	6	8	8	10

## Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validez del instrumento

La validez indica la capacidad del instrumento para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. "Un instrumento tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir"(Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 201).

### Validez interna

La validación interna se realiza para evaluar si los ítems, preguntas o reactivos tienen características de homogeneidad. Es decir, con el supuesto que si un ítem mide un aspecto particular de la variable, los ítems debe tener una correlación con el puntaje total del test. De este modo, podemos hacer un deslinde entre los ítems que miden lo mismo de la prueba de aquellos que no, y conocer además, los ítems que contribuyen o no, a la coherencia interna de la prueba. La validación interna se realiza a través de la correlación de Pearson **ítem – test corregida**, donde se espera que la correlación sea igual o mayor a 0.20 según Henry E. Garrett.

**Tabla 26**  
**Estadísticos total-elemento de la validación interna de la variable estrés laboral**

	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
E1	70,69	276,544	,245	,873
E2	70,53	284,451	,173	,873
E3	70,28	278,209	,250	,872
E4	70,38	282,629	,205	,872
E5	70,47	286,257	,088	,875
E6	70,28	278,983	,147	,878
E7	70,31	272,931	,364	,869
E8	70,06	272,577	,380	,869
E9	70,22	269,338	,471	,866
E10	70,03	258,225	,534	,864
E11	70,16	255,749	,646	,860
E12	70,28	266,596	,528	,865
E13	70,22	264,564	,633	,862
E14	70,44	266,512	,512	,865
E15	70,28	272,015	,331	,870
E16	69,97	272,741	,438	,867
E17	70,31	261,254	,605	,862
E18	69,75	257,355	,627	,861
E19	70,09	260,346	,588	,862
E20	69,63	255,532	,565	,863
E21	70,22	268,757	,485	,866
E22	71,00	281,161	,281	,871
E23	70,34	272,814	,431	,867
E24	70,38	262,177	,547	,864
E25	70,19	258,157	,640	,861

De acuerdo a la validación interna según Garrett H. la correlación elemento-total corregido debe ser mayor o igual a 0.20. Los resultados obtenidos en la tabla 17 cumplen con este criterio, excepto el ítem 5 y 7, como no varía mucha la

confiabilidad total del instrumento se toma como tal, por tanto, existe validez interna en el instrumento.

**Tabla 27**  
**Estadísticos total-elemento de la validación interna de la variable evaluación de desempeño**

	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
DL1	63,19	166,673	,788	,932
DL2	63,06	163,609	,862	,927
DL3	62,75	172,581	,853	,928
DL4	63,38	171,210	,795	,931
DL5	63,94	175,609	,779	,932
DL6	63,69	177,835	,745	,933
DL7	63,69	182,222	,717	,935
DL8	63,81	189,512	,624	,939
DL9	63,81	181,254	,672	,937
DL10	63,75	179,290	,714	,935

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la validación interna según Garrett H. la correlación elemento-total corregida debe ser mayor o igual a 0.20. Los resultados obtenidos en la tabla 18 cumplen con este criterio, por tanto, existe validez interna en el instrumento.

- **Confiabilidad del instrumento: consistencia interna**

El criterio de confiabilidad del instrumento mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

**ANEXO E**  
**Artículo Científico**

## ARTICULO CIENTIFICO

### 1. TÍTULO

Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

### 2. AUTORA.

Sonia Palomino Sánchez, [sps5552@hotmail.com](mailto:sps5552@hotmail.com) .

### 3. RESUMEN

La investigación titulada Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de escritorio de la DIGESA 2017, busca contribuir a conocer la importancia de la calidad de vida laboral en una dirección de gestión pública del país y como los factores estresantes pueden afectar el desempeño laboral, se logra medir el estrés laboral y el desempeño. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral a través de la aplicación de instrumentos que permitieron precisar la medida en que se manifiesta la relación simétrica entre ambas variables.

La investigación realizada presenta un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional de tipo básica, teniendo como población a los evaluadores que laboran en la Dirección General de Salud Ambiental siendo un total de 60 (100%). Para este estudio se ha empleado dos instrumentos validados y confiables. Para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para evaluar el desempeño laboral de los evaluadores se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan.

Posteriormente se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y desempeño laboral, teniendo como resultado principal de la investigación comprobar las hipótesis planteadas para ambas variables, dado que el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$  y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,673$  de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva alta.

## PALABRAS CLAVE

Estrés laboral – Desempeño laboral

### **4. ABSTRACT**

The research entitled stress and labor performance in evaluators that grant authorization to import of toys and desk of the DIGESA 2017, seeks to contribute to the awareness of the importance of the quality of working life in a direction of governance of the country and how stressors may affect job performance, you can measure the stress and performance. The objective of this study was to determine the relationship between stress and job performance through the application of instruments that helped clarify the extent to which the symmetrical relationship between both variables.

The research presents a non-experimental design of cross-sectional correlational level having as population to the evaluators working in the General Direction of Environmental Health being a total of 50 (100%). For this study has been used two instruments validated and reliable. To measure the stress is used the questionnaire of work-related stress of the OIT-OMS and to evaluate the performance of the evaluators used the conventional format of assessment based on Dolan.

Subsequently, the Spearman correlation coefficient to determine the correlation between stress and job performance, taking as the main result of the research test the hypothesis raised for both variables.

### KEYWORDS

Job stress - Job Performance

### **5. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación ha sido realizada para poder profundizar en la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en una muestra de evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de escritorio de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA).

El estrés laboral es una patología muy propagada y puede ser generado por factores estresantes, como el tiempo, relaciones interpersonales, de circunstancias y de anticipación. La sobrecarga de trabajo que pueda recibir una persona y sentirse en la incapacidad de poder enfrentarlo genera síntomas fisiológicos y psicológicos. Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Los evaluadores de DIGESA se encargan de garantizar el cumplimiento de procedimientos que permita asegurar la calidad de los productos que ingresan a nuestro país, evaluar, que dichos productos no sean tóxicos y que no perjudique a la salud del consumidor, sin embargo dicho personal siente la constante presión para agilizar procesos que permitan autorizar el ingreso de la mercancía al mercado nacional; asimismo la sobre carga para resolver cada vez mayor cantidad de expedientes en corto plazo con un reducido número de personal. A ello se suma el temor al despido por el incumplimiento de metas al finalizar cada mes.

Toda esta situación enmarcada en la nueva gestión pública que enfatiza en “destrabar procesos” generando un conflicto ético en cada uno de los evaluadores y sentirse abrumados por aprobar un número cada vez mayor de autorizaciones. Estas condiciones laborales repercuten significativamente en el desempeño, poniendo en riesgo la rigurosidad que requiere la autorización de productos importados.

Frente a estas situaciones en los ambientes laborales, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) presenta documentos y lineamientos para generar condiciones de calidad laboral en trabajadores, siendo en muchos casos no cumplidas. Esta situación presentada requiere ser investigada para poder generar condiciones favorables a los trabajadores y el cumplimiento de sus funciones en un clima no estresante y de calidad de vida laboral.

**Estrés: Consideraciones generales.**

Lazarus citado en (Morrison y Bennett, 2008, p.365), el estrés es el resultado de la interacción entre las características y valoraciones de un individuo, el entorno del suceso interno o externo (factor estresante) y los recursos internos o externos de que dispone una persona. Para la Organización Internacional de Trabajo (2016, p.62) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Según la OIT (2016, p. 2) el estrés relacionado con el trabajo ocurre cuando las exigencias laborales exceden de las capacidades, recursos del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (Griffiths, Kela y Cox, 2004, p4).

Según estimaciones de la (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se producen alrededor de 1.2 millones de enfermedades profesionales en todo el mundo. En el Perú el MINSA (2006, p.78) señala que existen enfermedades asociadas al trabajo ocupacionales que si bien aún no son reconocidas como enfermedades profesionales ocupacionales, tienen relación directa con actividades laborales.

*Las dimensiones de la Variable Estrés* son: *clima organizacional* "Son las percepciones compartidas por los integrantes de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo" (MINSALUD, 2009, p.16). *Estructura organizacional*; según Chester I. Bernard, las organizaciones son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. (MINSALUD, 2009, p.18).

*El territorio Organizacional*; (Dolan, 2007, p.338) considera a los principales estresores del ambiente laboral físico, a la falta de una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión. El trabajar con ruido influye negativamente en la productividad. La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo. La dimensión *Tecnología*; se refiere a los materiales y equipos con los que cuenta el trabajador para realizar de manera adecuada su labor y que responden a las demandas de la organización, así como también a la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas. Todas estas condiciones desfavorables presentadas reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás.

*Influencia del Líder*; ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados (MINSALUD, 2009, p.21). *Falta de Cohesión y respaldo del grupo*; es inevitable en los ambientes laborales relacionarse entre personas, donde cada una de ellas presenta diverso nivel académico y cultural, ritmos de producción y competencias adquiridas, generando en muchos casos diferencias y enfrentamiento. También podemos considerar la percepción del trabajador respecto al respaldo del equipo, es decir la colaboración entre los integrantes para poder lograr los objetivos y metas, generando un clima

organizacional participativo y democrático; sin embargo también podría ocurrir todo lo contrario, una atmosfera laboral donde predomina el individualismo y la competencia para beneficios personales deteriorando las relaciones interpersonales.

## **Desempeño**

La real academia de la lengua nos dice que desempeño es la acción o el efecto de desempeñar o desempeñarse. Cada trabajador emplea sus habilidades, destrezas y competencias en sus centros laborales para poder cumplir metas y objetivos, sin embargo el desempeño no es uniforme en cada uno de los trabajadores.

### *Factores que afectan el desempeño.*

Chiavenato (2002) considera que los siguientes factores pueden afectar el desempeño laboral: el valor de las recompensas, habilidades de las personas, percepción que las recompensas, el esfuerzo y la percepción del papel que cumple en el centro.

Por otro lado el desempeño será afectado en la medida que el clima organizacional sea adverso y conflictivo, la motivación y el clima están interrelacionado, asimismo si un trabajador considera que no cumple un papel importante en la organización, se sentirá desmotivado y su desempeño será inferior, así mismo si sus habilidades y conocimientos no están acorde al cargo que tiene entonces tendrá un desempeño deficiente. El estrés también puede influir de manera negativa en la productividad.

El desempeño puede variar de un sujeto a otro, porque depende de muchos factores. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar (Chiavenato, 2002, p.81).

### *Evaluación del desempeño*

Para poder evaluar el desempeño existen diferentes enfoques y técnicas, la presente investigación toma en cuenta las escalas de calificación para poder

evaluar el desempeño laboral. En ella se evalúa el rendimiento de cada persona de forma independiente, en relación a unos criterios determinados.

Escalas gráficas de calificación. En este método, un conjunto de factores de desempeño, tales como la cantidad y calidad del trabajo, profundidad de los conocimientos, cooperación, atención, asistencia, iniciativa, son listados. Después el evaluador recorre la lista y las ordena en orden incremental, las escalas especifican cinco puntos, por lo que un factor tal como conocimiento del trabajo puede calificarse con uno (“poco informado sobre los deberes de su trabajo”), a cinco (“domina completamente todas las fases del trabajo”). Requieren menos tiempo para desarrollarse y administrarse, así como permiten el análisis y la comparación cuantitativos.

Para poder evaluar el desempeño laboral (Dolan, 2007) considera las siguientes dimensiones; *Conocimiento*, incluye la calidad; considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo. La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo y la iniciativa es decir, la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas. *La organización*; esta dimensión considera el Liderazgo, la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. (Robbins y Judge, 2009, p.386)

La dimensión organización también toma en cuenta la cooperación, la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros, asimismo la capacidad del trabajador por realizar sus actividades de manera regular efectiva.

*Responsabilidad*; considera la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, también la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades (asistencia) y finalmente la presencia, es el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.

## 6. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo descriptiva, correlacional, no experimental. La población está constituida por profesionales del área de certificaciones que laboran en la dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) Lince que en total son 60 personas, al ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, por tal motivo no se procedió con el muestreo

Se utilizó dos instrumentos, el cuestionario de la OIT – OMS para medir el estrés laboral, consta de 25 ítems en formato tipo Likert de 7 puntos que van de nunca es fuente de estrés (1) a siempre es fuente de estrés (7).

El cuestionario de desempeño laboral para medir el desempeño, consta de 10 ítems en formato convencional de apreciación que van de insatisfactorio (2) a destacado (10). La confiabilidad fue determinada mediante los índices de Cronbach; el instrumento de la OIT – OMS obtuvo un índice de confiabilidad de 0.872 y el instrumento de desempeño laboral un índice 0.939 significa que ambos instrumentos tiene excelente confiabilidad, por lo tanto, hay precisión en el instrumento.

Luego de la recolección de datos obtenida, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y figuras estadísticas, habiéndose utilizado para ello el Software Estadístico SPSS en su versión 22. Para efectos de medir el grado asociación o interdependencia entre variables de la investigación se utilizó el Coeficiente Estadístico de Correlación de Spearman.

## **7. RESULTADOS**

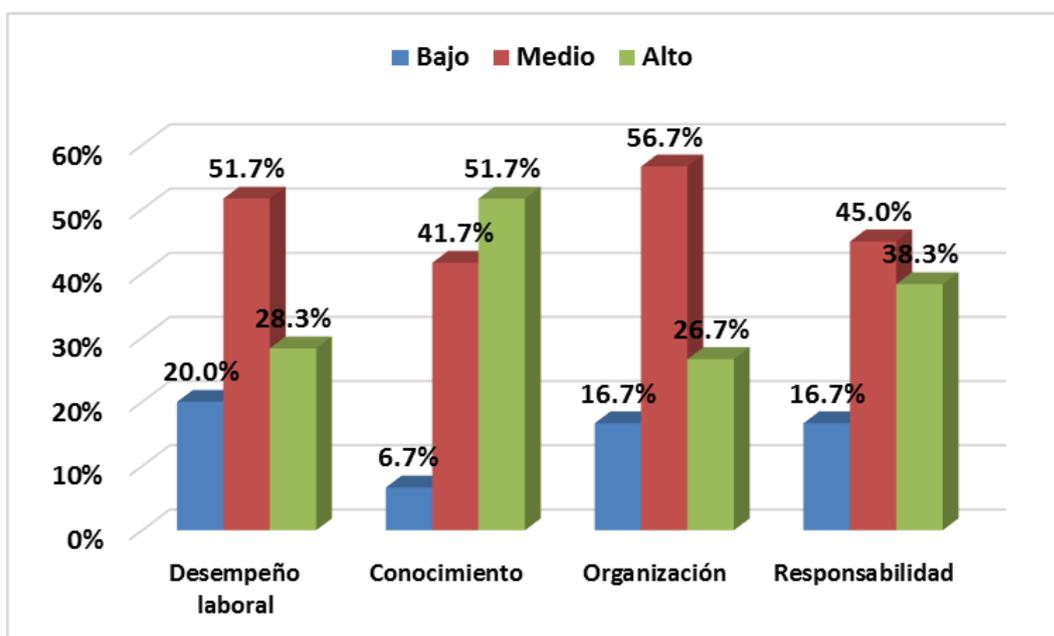
Los resultados obtenidos, fueron determinados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación. Se evidenció que el nivel que predomina en la variable desempeño laboral fue el nivel medio con un 51.7%. Por otro lado, en lo que se refiere a las dimensiones, el nivel es alto en la dimensión conocimiento con un 51.7%, el nivel es medio en la dimensión organización con un 56.7% y el nivel es medio en la dimensión responsabilidad con un 45.0%. (Tabla 1 y gráfica 1)

Tabla 1

*Niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Variables	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Desempeño laboral</b>	12	20.0%	31	51.7%	17	28.3%	60	100%
Conocimiento	4	6.7%	25	41.7%	31	51.7%	60	100%
Organización	10	16.7%	34	56.7%	16	26.7%	60	100%
Responsabilidad	10	16.7%	27	45.0%	23	38.3%	60	100%

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017



*Figura 1. Niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones aplicado a los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Fuente: Información obtenida de la tabla 1.

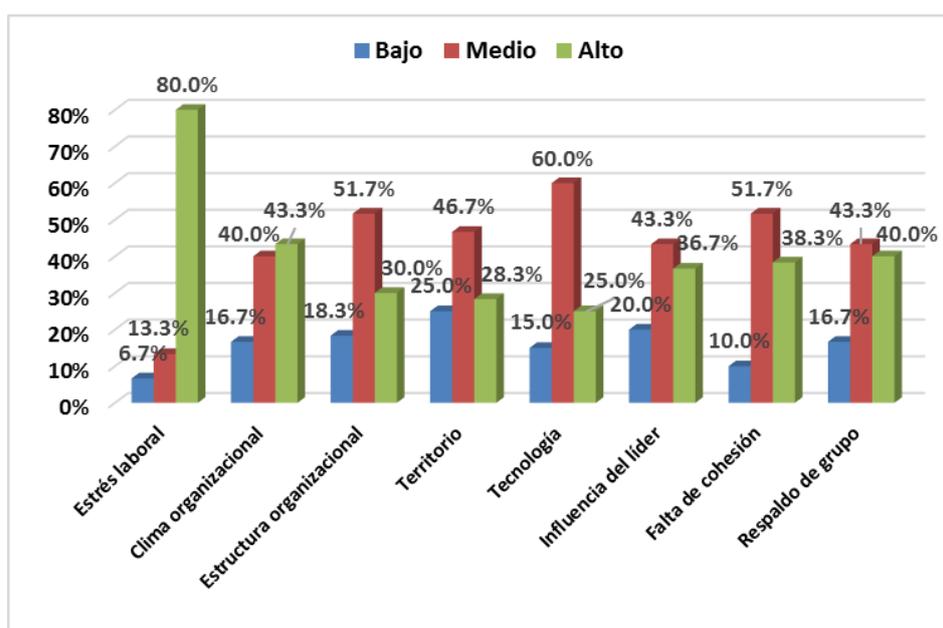
Se evidenció que el nivel que predomina en la variable estrés laboral fue el nivel alto con un 80.0%. Por otro lado, en lo que se refiere a las dimensiones, el nivel es alto en clima organizacional con 43.3%, el nivel es medio en estructura organizacional con 51.7%, el nivel es medio en territorio con 46.7%, el nivel es medio en tecnología con 46.7%, el nivel es medio en influencia del líder con 43.3%, el nivel es medio en falta de cohesión con 51.7% y el nivel es medio en respaldo de grupo con 43.3% (Tabla 2 y gráfica 2)

Tabla 2

*Niveles de la variable estrés laboral y sus dimensiones en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

Variables	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Estrés laboral</b>	4	6.7%	8	13.3%	48	80.0%	60	100%
Clima organizacional	10	16.7%	24	40.0%	26	43.3%	60	100%
Estructura organizacional	11	18.3%	31	51.7%	18	30.0%	60	100%
Territorio	15	25.0%	28	46.7%	17	28.3%	60	100%
Tecnología	9	15.0%	36	60.0%	15	25.0%	60	100%
Influencia del líder	12	20.0%	26	43.3%	22	36.7%	60	100%
Falta de cohesión	6	10.0%	31	51.7%	23	38.3%	60	100%
Respaldo de grupo	10	16.7%	26	43.3%	24	40.0%	60	100%

**Fuente.** Cuestionario de estrés laboral aplicado a los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017



*Figura 2.* Niveles de la variable estrés laboral y sus dimensiones aplicado a los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

**Fuente:** Información obtenida de la tabla 2

Se evidenció una alta correlación estadística entre la variable desempeño laboral y estrés laboral (0.673), así como entre el estrés laboral y la dimensión organización (0.725) seguidamente de una alta correlación entre la variable estrés

laboral y conocimiento (0.659) y moderada correlación entre estrés laboral y responsabilidad (0.506). (Tabla 3)

Tabla 3

*Relación estadística entre desempeño laboral y estrés laboral a los evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017*

<b>Variables</b>	<b>Estrés laboral</b>
Desempeño laboral	0.673 **
Conocimiento	0.659 **
Organización	0.725 **
Responsabilidad	0.506 *

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## 8. CONCLUSIONES

**Primero:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,673 entre la variable estrés laboral y desempeño laboral enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

**Segundo:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,659 entre la variable estrés laboral y dimensión conocimiento enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

**Tercero:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,725 entre la variable estrés laboral y dimensión

organización enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

**Cuarto:** Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,506 entre la variable estrés laboral y dimensión responsabilidad enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = ,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

## 9. REFERENCIAS

Álvares, H. (2015). *Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario* (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.

Behar, D. (2008). Metodología de la investigación, Editorial Shalom, Buenos Aires, Argentina, pp. 94.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Recuperado de <https://goo.gl/bXQqDV>

Díaz, A. (2013) *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao* (Tesis de doctorado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lince, Perú.

Dolan, L., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos, editorial Mac Graw Hill, Madrid, España, pp. 507.

Flórez, C. (2014) *“Estrés laboral en empresas de producción”* (Tesis de maestría) Universidad de Manizales facultad de Psicología, Colombia.

Gorriti Bontigui, M. (2007). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. Recuperado de <https://goo.gl/TcgGhU>

Griffths, A., Leka, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés (1ª ed.) Reino Unido.

Morrison, V., Y Bennett, P. (2008). Psicología de la salud, Editorial Pearson, Madrid, España, pp. 728.

Minsa. (2005). Manual de salud ocupacional. Lince, Perú.

Minsa. (2005). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lince, Perú.

Hernández, S. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.) México, editorial McGraw-Hill.

Peyró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado de <https://goo.gl/4j4ueX>

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta ed.) Limusa, Mexico.

Taípe (2014) *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lince, Perú.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica, Bogotá, Colombia, pp. 210.

Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis de doctorado) Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.

Oliveros (2014) *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013* (tesis de Doctor) Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.

Robbins, S., y, Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Editorial Pearson, México, pp. 752.

Rodríguez, L. (2011). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital regional docente de Trujillo-Perú 2008-2009* (Tesis de maestría).

Sum, M. (2014). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* 8va edición. Recuperado de <https://goo.gl/qmZIMk>