

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores
de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Alicia Estefani Guerrero Castro

Delsybeth Rodríguez Vásquez

Asesor:

Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, febrero 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Robin A. Díaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "***Estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019***" constituye la memoria que presenta el Bachiller Guerrero Castro Alicia Estefani, y Rodriguez Vasquez Delsybeth para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los *12 días del* mes de febrero del 2020.



Mtro. Robin A. Díaz Saavedra

000144

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a las 3 días del mes de febrero del año 2020, siendo las 10:00 a.m. se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. José José Carrizosa Tarrillo y los demás miembros siguientes: Mtro. José Tarrillo Paredes Secretario, Mtra. Kellin Guillén López y Mtra. Johanna Sánchez Salazar vocales y Mtro. Rolón Alexander Díaz Sarmiento asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada: "Estrés Laboral y el desempeño Laboral en los Colaboradores de la I.C.T. 0094 - Shilcayo, 2019"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Guzerrera Castro Alicia Estefani
Rodrigo Z. Vasquez Delsybeth
 conducente a la obtención del Título Profesional de:
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

El señor Presidente inició el acto académico, invitando a los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Guzerrera Castro Alicia Estefani
 Aprobado por unanimidad
 con el mérito académico adicional de aceptable bueno 14 C y

Bachiller: Rodríguez Vasquez Delsybeth
 Aprobado por unanimidad
 con el mérito académico adicional de aceptable bueno 14 C

El Presidente del Jurado solicitó a los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente

.....
 Secretario

.....
 Asesor

.....
 Vocal

.....
 Vocal

.....
 Vocal

[Firma]
 Candidato

[Firma]
 Candidato

ÍNDICE GENERAL

Resumen	ix
Abstrac.....	x
Capítulo I.....	11
1.-Identificación del problema.....	11
1.1.- Descripción del problema	11
1.2 Problema general	12
1.3 Problemas específicos	12
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo general	13
2.2 Objetivos específicos.....	13
3. Justificación de la investigación.....	14
3.1. Relevancia social	14
3.2. Utilidad teórica y práctica.....	14
3.3. Utilidad metodológica	15
4. Presuposición filosófica.....	16
Capítulo II.....	19
5. Marco teórico	19
5.1 Antecedentes de la investigación.....	19
5.1.1 Antecedentes internacionales	19
5.1.2 Antecedentes nacionales.....	21
5.1.3 Antecedentes local.....	23
6. Bases teóricas	24
6.1 Definiciones de términos	24
6.1.1 Variable el estrés laboral	24
6.1.2 Factores ambientales	25
6.1.3. Factores organizacionales.....	26
6.1.4. Factores personales.....	26
6.2 Dimensiones del estrés laboral	40
6.2.1 Factores personales.....	40
6.2.2 Factores organizacionales.....	41
6.2.3 Variable el desempeño laboral	44
6.2.4. Dimensiones del desempeño laboral	58
6.2.4.1. Conocimiento/ habilidad para el puesto.	58
6.2.4.2. Calidad/ cantidad de trabajo.	58
6.3.4.3. Planeación/ organización.....	58
6.3.4.4 Iniciativa/ compromiso.....	58
6.3.4.5. Solución de problemas/ creatividad.....	59
6.3.4.6. Trabajo de equipo y cooperación.....	59
6.3.4.7. Habilidades interpersonales	59
6.3.4.8. Comunicación (oral y escrita).....	59
Capítulo III	60
7. Materiales y métodos.....	60
7.1 Metodología.....	60
7.2 Descripción del lugar de ejecución.....	61
7.3 Población y muestra.....	61
7.4 Diseño.....	61
7.5 Formulación de la hipótesis.....	61
7.5.1 Hipótesis general	61

7.5.2 Hipótesis específicas	61
7.6 Identificación de las variables	62
7.7 Operacionalización de las variables	63
7.8 Instrumentos de recolección de datos.....	67
7.9 Técnicas de recolección de datos y validación de instrumentos	67
7.10 Plan de procesamiento de datos.....	67
Capítulo IV	68
8. Resultados y discusiones.....	68
8.1 Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	69
8.1.2 Confiabilidad del instrumento estrés laboral	69
8.1.3 Validación de los instrumentos	70
8.2. Resultados	70
8.3 Contrastación de hipótesis.....	79
8.3.1 Hipotesis general	79
8.3.2 Hipótesis específica 1	80
8.3.3 Hipotesis especifica 2	81
8.3.4 Hipotesis especifica 3	82
8.3.5 Hipotesis especifica 4	83
8.3.6 Hipotesis especifica 5	84
8.3.7 Hipotesis especifica 6	85
8.3.8 Hipotesis especifica 7	86
8.3.9 Hipotesis especifica 8	87
8.5 Discusiones.....	88
Capítulo V	90
9. Conclusiones y recomendaciones	90
9.1 Conclusiones	90
9.2 Recomendaciones	94
10. Lista de referencias	97
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	63
<i>Dimensiones e indicadores de variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral</i>	63
Tabla 2	68
<i>Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra</i>	68
Tabla 3	69
<i>Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral y el desempeño laboral</i>	69
Tabla 4	70
<i>Validez según juicio de expertos</i>	70
Tabla 5	71
<i>Descripción de datos sociodemográficos</i>	71
Tabla 6	73
<i>Niveles del estrés laboral y sus dimensiones</i>	73
Tabla 7	74
<i>Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones</i>	74
Tabla 8	75
<i>Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según edad del colaborador</i>	75
Tabla 9	76
<i>Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según los años de servicio del colaborador</i>	76
Tabla 10	76
<i>Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según estado civil del colaborador</i>	76
Tabla 11	77
<i>Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según la edad del colaborador</i>	77
Tabla 12	77
<i>Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según el año de servicio del colaborador</i>	77
Tabla 13	78
<i>Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según el estado civil del colaborador</i>	78
Tabla 14	79
<i>Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral</i>	79
Tabla 15	80
<i>Relación entre el estrés laboral y el conocimiento/ habilidades</i>	80
Tabla 16	81
<i>Relación entre el estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo</i>	81
Tabla 17	82
<i>Relación entre el estrés laboral y la planeación/organización</i>	82
Tabla 18	83
<i>Relación entre el estrés laboral y la iniciativa/compromiso</i>	83
Tabla 19	84
<i>Relación entre el estrés laboral la solución de problemas/creatividad</i>	84
Tabla 20	86
<i>Relación entre el estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación.</i>	86
Tabla 21	87
<i>Relación entre el estrés laboral y las Habilidades interpersonales</i>	87
Tabla 22	88
<i>Relación entre el estrés laboral y la comunicación</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	25
<i>Un modelo del estrés, fuentes potenciales del estrés.....</i>	<i>25</i>
Figura 2.....	30
<i>Síntomas típicos del estrés.....</i>	<i>30</i>
Figura 3.....	42
<i>Continuum de los niveles del clima organizacional.....</i>	<i>42</i>
Figura 4.....	49
<i>¿Para que sirve evaluar el desempeño?.....</i>	<i>49</i>
Figura 5.....	53
<i>Proceso de evaluación del desempeño</i>	<i>53</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	102
ANEXO B: MATRIZ INSTRUMENTAL.....	104
ANEXO C: INSTRUMENTO.....	107
ANEXO D: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	111
ANEXO E: JUICIO DE EXPERTO I.....	112
ANEXO F: JUICIO DE EXPERTO II.....	113
ANEXO G: JUICIO DE EXPERTO III.....	114
ANEXO H: JUICIO DE EXPERTO IV.....	115

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral, en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019. La investigación es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional por que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue de 75 colaboradores, compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades, de 30 a 51 a más, en la investigación se encuestó al total de la población 75 colaboradores. Para la variable estrés laboral se utilizó el instrumento por el autor Robbins & Judge (2009), y la variable desempeño laboral propuesto por el autor Dessler (2009), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del alpha de Cronbach, (0.887) para el estrés laboral y para el desempeño laboral (0.720) ; lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que si existe relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo ($Rho = 0.413^{**}$; $p < 0,00$); se concluye que mientras más alta sea la el estrés laboral los colaboradores de la institución de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, a menor estrés mayor será el desempeño.

Palabras clave: Estrés laboral; desempeño laboral; retroalimentacion; habilidades, calidad de trabajo

Abstrac

The objective of this research study was to determine the relationship between work stress and its relation to work performance, in the collaborators of the I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019. The research is of a basic type with a correlational descriptive scope because it evaluates the degree of association or relationship between two or more variables. The research design was non-experimental cross-section because it was performed without manipulating the variables. The total population was 75 employees, made up of men and women of different ages, of 30 a 50 of more, in the investigation the total population 75 employees were surveyed. For the variable work stress the instrument was used by the author Robbins & Judge (2009), and the variable work performance proposed by the author Dessler (2009), both instruments were validated through expert judgment, their reliability was verified through the alpha from Cronbach, (0.887) for work-related stress and for job performance (0.720); which indicates that the reliability is good. The results show that if there is a significant relationship between work stress and work performance in employees of the I.E.I. 0094 - Shilcayo ($Rho = 0.413^{**}$; $p < 0.00$); it is concluded that the higher the work stress the employees of the institution of I.E.I. 0094 – Shilcayo the greater will be the less stress the greater the performance.

Keywords: Work stress; job performance; feedback; abilities; quality of work.

Capítulo I

1.-Identificación del problema

1.1.- Descripción del problema

El estrés, es el pesar o sentimiento mas común en la vida cotidiana de los colaboradores, por lo tanto se reconoce que el estrés es una de las enfermedades del siglo XXI, esto afecta a las personas en el entorno laboral como en lo personal. Podemos decir que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas de un individuo, todo esto hace que su organismo este preparado para accionar ante cualquier situación de estrés que se le presente.

El estrés se manifiesta cada vez más fuerte trayendo con ella muchas consecuencias, ya que esta afecta el bienestar físico, mental y emocional en las personas, además puede verse afectada la salud. Podemos encontrar el estrés en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiendose en un aspecto principal para la salud laboral.

El estrés principalmente afecta el desempeño laboral, alterando el rendimiento del colaborador y su capacidad para cumplir con sus labores; todo esto ocasiona un mal trabajo en equipo, y a toda la Institución.

Según, Yupanqui Alvarez & Iparraguirre Santillán (2016), Perú, es un país propenso a la violencia; esto hace que el estrés en los colaboradores aumenten constantemente, por las constantes tensiones que sufrén diariamente en sus entorno

laboral o personal, y todo esto hace que las personas no obtengan un buen desempeño laboral.

El problema general en nuestro proyecto de tesis es el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo. Donde se observó el comportamiento de todos los colaboradores según las dimensiones de nuestra variable: Conocimiento/ habilidades para el puesto: los colaboradores de la Institución reciben capacitaciones virtuales constantes, y en pocas oportunidades son presenciales; no todos tienen las mismas capacidades o habilidades para poder hacer uso del sistema virtual. Calidad/ cantidad de trabajo: No todos los colaboradores tienen una buena calidad en el desempeño laboral, ya que muchos de ellos no realizan su trabajo por vocación, sino lo desarrollan mas por el lado económico. Planeación/ organización: los colaboradores cuentan con una planificación anual, de ello nacen las unidades de aprendizaje de corto y largo plazo. Esto les permite estar organizados para un buen desempeño laboral. Iniciativa/ compromiso: Los colaboradores sugieren a su superior sus ideas, de esta manera mejorar el clima institucional, en la organización para la enseñanza y el aprendizaje; siendo muchas veces no tomadas en cuenta. Solución de problemas/ creatividad: buscan soluciones ante los problemas, mediante una programación de reuniones para la reflexión, exponiendo sus ideas de manera creativa, encontrando una solución a los problemas dentro de la Institución. Trabajo en equipo y cooperación: los colaboradores de la Institución realizan trabajos en equipo de manera cooperativa, para obtener buenos resultados en el desempeño laboral. Habilidades Interpersonales: Cada colaborador tiene una manera distinta de desarrollar sus habilidades interpersonales, siendo indispensable para un buen desempeño laboral. Comunicación: Mantienen una buena comunicación entre los colaboradores y su superior.

1.2 Problema general

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

1.3 Problemas específicos

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la iniciativa/compromiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019

2.2 Objetivos específicos

Definir la relación del estrés laboral y el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y la iniciativa/compromiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

Definir la relación del estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019

3. Justificación de la investigación

3.1. Relevancia social

En el aspecto social este proyecto de tesis brindará un aporte a los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, ya que los resultados de la investigación, servirán como un apoyo para poder sobrellevar el estrés laboral, y de esta manera ellos puedan obtener un buen desempeño laboral.

3.2. Utilidad teórica y práctica

Los resultados obtenidos en nuestro proyecto de tesis, nos da a conocer sobre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo. Es importante para la institución determinar el nivel de estrés en los colaboradores, ya que esto nos permitirá determinar el grado de desempeño laboral que beneficiará a la Institución en general.

A continuación describiremos nuestras variables según el concepto de los autores:

a. Estrés laboral

Según Robbins & Judge (2009), autor de nuestra variable independiente describe el estrés laboral como un problema que va aumentando constantemente en las organizaciones. Muchos profesionales trabajan bajo presión y todo esto lleva a las sobrecargas de trabajo con plazos de entrega ajustados. En pocas palabras, el estrés esta asociada con la sobrecarga de trabajo, presión para terminar las tareas y el tiempo limitado, lo que mantienen a los colaboradores con un bajo rendimiento en el desempeño laboral.

b. Desempeño laboral

Según Dessler (2009), autor de nuestra variable dependiente define el desempeño como el proceso que fija todos los objetivos. La evaluación del desempeño y el proceso en un sistema común, tiene como objetivo asegurar que el desempeño del colaborador respalde en las metas estratégicas de la empresa.

3.3. Utilidad metodológica

Siendo una investigación descriptiva y correlacional de corte transversal y diseño no experimental, los resultados que obtendremos será en base a la información sobre la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I 0094 – Shilcayo.

En lo metodológico, el instrumento que utilizamos para obtener los datos será sometido a un proceso de fiabilidad que nos permitirá corroborar su eficacia, esta diseñado a travez de la aplicación de encuestas a los colaboradores de la Institución.

4. Presuposición filosófica

La investigación se basa en una cosmovisión bíblico y cristiana.

Según White (2007, p.138), lo que nos extingue son las preocupaciones mas no el trabajo, la única manera de saber sobrellevar todas nuestras preocupación consiste en encomendar todas nuestras adversidades a Cristo. No contemplemos el lado negativo de la vida, cultivemos la alegría de espíritu. No nos tensionemos; porque si nos tensionamos llevaremos una carga pesada sobre nosotros. Hagamos todo lo que podamos sin preocupaciones, confiando penamente en Cristo. Pongamos en práctica sus palabras: “todo lo que pidas en oración, creyendo, lo recibirás”.

Al llenarnos de preocupaciones nos alejamos de Jesús: Si inculcamos a nuestras almas para que tengan más fé, más amor, mayor paciencia, una confianza más plena en Cristo, obtendremos más tranquilidad y felicidad en nuestros corazones a medida que vamos enfrentando todas las batallas de esta vida. Él es la única fuente de toda verdad, el cumplimiento de todas sus promesas y otorgar toda bendición. Si no fuera por Cristo, nuestro recorrido hacia su palabra sería solitario. White (2007, p.139-140)

Según White (2007, p.140), reposemos en el amor de Jesús; alejémonos de toda maldad, que hace cometen las personas y bayamos a reposar bajo la sombra del amor de nuestro salvador. Allí donde obtendremos fuerza para continuar la lucha; allí donde aprenderemos a reducir nuestros afanes y alabar a Dios. Aprendan de Jesús una lección de calma confiada en aquellos que están trabajados y confiados. Si quieren recibir de él paz y amor deben sentarse a su sombra y descansar.

White (2007, p.144), el remedio para la ansiedad; Dios cuida y sujeta en sus manos todas las cosas que ha creado. No derriben lágrimas sin que él lo pueda notar. No hay para él una sonrisa que pase desapersivida.

Si creyéramos plenamente esto, todo estrés y fatiga desaparecería. Nuestras vidas estarían liberadas de todo engaño; porque todas las cosas, sea de gran tamaño o pequeña, debe quedarse a reposar en las manos de Cristo, quien no tiene confuciones por la cantidad de las personas, ni se agobia por su peso. Gozará entonces del descanso de su alma, ya que para muchos haya sido por lo largo tiempos extraños.

Según Reina & Valera (1960), Filipenses 4:6-8 “Por nada estéis ansioso, sino sean conocidas nuestros ruegos delante de nuestro padre celestial, en toda oración y petición, como una acción de gracia. Y la paz de Cristos que supera todo entendimiento, regocijará nuestros corazones y purificará nuestros pensamientos en cristo Jesús. Por lo demás, todo lo que es honesto, todo lo sincero, todo lo justo, todo lo puro, todo lo confiable, todo lo que es de buen corazón; si hay buenas intenciones, si algo es algo digno, en todo eso debes pensar”.

Según Reina & Valera (1960), Mateo 11:28:30 “Vengan a mi todos los que están trabajados y cargados, y yo los haré descansar. Llevad mi yugo sobre vosotros, y aprendan de mi, que soy reposado y humilde de corazón, y hallaran descanso para sus almas; porque mi yugo es fácil, y ligera mi carga.

Según White (2013, p.48) Si mantenemos siempre en nosotros y a la vista la gloria de Dios, nuestros ojos serán ungidos con el unguento celestial, lo que nos permitirá ver profundamente, y desde una perspectiva más amplia, lo que es en realidad el mundo. Al mismo tiempo, podemos asumir la postura, por el mandato y ejemplo, de representar a Cristo y rescatar a las personas del mundo por medio de nuestros buenos principios, con una integridad segura, nuestro rencor de toda simulación y nuestra santo amor en reconocer a Cristo.

Según Reina & Valera (1960), Éxodo 18:21 “además elige tu de entre todos los de la ciudad personas de virtud, temerosos de Dios, varones honestos, que aborrezcan la

codicia; y presentalo a todo el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez.

Capítulo II

5. Marco teórico

5.1 Antecedentes de la investigación

5.1.1 Antecedentes internacionales.

Cabrera Villagrán (2015), desarrolló una investigación titulada “El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua – Ecuador”, cuyo objetivo fue investigar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua – Ecuador, con una población y muestra de 80 miembros del servicio UPC, el tipo de investigación es correlacional, pues tiene como propósito evaluar el grado de insidencia entre variables que se utilizan en el problema, de tal manera que podamos relacionar la variable independiente que es el estrés laboral y la variable dependiente que es el desempeño laboral, determinando así el efecto para el análisis de métodos estadísticos, procesar la información y obtener los resultados. Cabrera concluyó en su tesis que el nivel de estrés se da a conocer mediante el test de estrés laboral aplicado al personal operativo, lo cual sus consecuencias afecta en su desempeño; la mayor parte de tiempo la calidad de vida durante el desempeño laboral no es la más óptima puesto que se ve afectado su bienestar físico, social y emocional según la encuesta aplicada. Se recomienda, que el personal trabajen las ocho horas diarias y en el tiempo restante se aprovechen para el descanso, así de esta manera mantener la mente relajada para un buen desempeño laboral.

Álvarez Herly (2015), desarrolló en su proyecto de investigación “ El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, en la Universidad de Carabobo, Morita, Venezuela; cuyo objetivo es fijar

la relación del estrés laboral y el desempeño en el personal administrativo de una institución educativa, con una población y muestra de 64 trabajadores administrativos en el núcleo universitario, dicha investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, bajo el diseño no experimental; entre los instrumentos empleados fue la observación y la encuesta, instrumentos diseñados y validados en el Test de Navarra del Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo; como resultado principal se apreció que existe un nivel intermedio de estrés en los encuestados, y tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, concluyendo que los factores de implicación, comunicación cohesión de grupos, que están en niveles intermedios, estableciendo como factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral del personal es decir hay una relación de causa efecto entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se recomienda a la Universidad como institución comprometida con sus colaboradores, corregir y mejorar todos los procesos que se implantan en la gerencia y la dirección, organización, planificación, comunicación, liderazgo, supervisión, tecnología que lo proyecten como un ente dinámico al margen de las nuevas responsabilidades de las Instituciones Educativas.

González (2014), desarrolló una investigación titulada “Estrés y desempeño Laboral” en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Cuyo objetivo fue establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., con una población y muestra de 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A., dicha investigación es de diseño correlacional, los instrumentos que utilizaron fueron la escala de apreciación del estrés (EAE) y el método de selección forzada para evaluar el desempeño; los resultados obtenidos muestran la relación del

estrés y el desempeño laboral de los colaboradores, González llegó a la conclusión en esta investigación que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de la Institución, esta hace que afecte en su desempeño laboral, provocando la disminución de productividad. Recomienda a Serviteca Altense S.A., que se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés y el desempeño en los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada colaborador.

5.1.2 Antecedentes nacionales

Paipay (2017), desarrollo en su estudio de tesis titulada “El estrés laboral y desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias Sociales de la UNFV, 2017, en la Universidad Cesar Vallejo- Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación del estrés laboral y el desempeño de docentes de la Universidad Nacional Federico Villareal, con una población y muestra de 150 docentes de ambos sexos, conformado por las escuelas de trabajo social, sociología y comunicación; la metodología de la investigación es cuantitativa, básica sustantiva, de diseño no experimental, transversal correlacional, para la recolección de datos se utilizó el instrumento de inventario de desempeño laboral y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, siendo validados ambos instrumentos en diversos estudios. Los resultados fueron menor de 0.50, lo cual significa que la prueba es válida. Paipay llegó a la conclusión de que no existe relación significativa entre ambas variables, debido a que la muestra era pequeña. Recomienda activar mecanismos de control, ejecutar talleres de motivación laboral, emplear acciones organizacionales frente al estrés laboral, asegurando la calidad de desempeño de los docentes y por consiguiente brindando bienestar para todos los estudiantes.

Tupacyupanqui (2017), desarrolló en su trabajo de tesis titulada “ Estrés en el desempeño docente en la Institución Educativa de la RED N° 11, San Martin de Porres, 2016, en la Universidad Cesar Vallejo – Lima, su objetivo fue identificar los niveles de estrés y desempeño docentes, con una población de 172 docentes de la RED 11 del distrito de San Martin de Porres, para la presente investigación se utilizó una muestra de 120 docentes de la RED educativa 11, UGEL 02, San Martin de Porres 2016; la investigación fue cuantitativa, con una metodología hipotético- educativo, el instrumento de recolección de datos fue de cuestionario en ambas variables, los resultados obtenidos afirman que existe la influencia del estrés en el desempeño docente de la RED 11; Tupacyupanqui concluyó que el estrés tiene una relación significativa con el desempeño en los docentes de la Institución. Recomienda realizar talleres, capacitaciones a los docentes para el mejoramiento y el control del estrés para que de esta manera puedan lograr un mejor desempeño laboral.

Chávez (2016), desarrolló en su estudio de tesis titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del Centro Educativo Particular la Inmaculada de Trujillo – Perú, 2015; cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño docente, con una población y muestra de 51 docentes de los diferentes niveles, la metodología es descriptiva-correlacional, desarrollada en el diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta que midió el estrés laboral y el desempeño laboral, ambas variables debidamente validados por juicio de experto, los resultados obtenidos ponen en evidencia la presencia de estrés laboral en los docentes de la institución en un nivel de medio con 82.4%; Chávez concluye que los docentes del centro educativo mantienen un nivel de estrés y desempeño docente medio. Recomienda promover programas de

mejoramiento profesional continuo, orientadas a reducir el estrés; de esta manera mejorara las condiciones laborales logrando un desempeño docente positivo.

5.1.3 Antecedentes local.

Ayay & Azan (2018), desarrollaron en sus proyecto de tesis titulada “Relación del estrés laboral y el desempeño en la cadena Molinera Induamérica Trade S.A. – San Martin”, cuyo objetivo general es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, para este estudio se utilizó una investigación de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez, con diseño no experimental; utilizaron una población y muestra de 64 colaboradores, el instrumento que aplicaron para la encuesta fue el cuestionario. Como conclusión obtuvieron, que los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, mostraron que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de la cadena Molinera Induamérica Trade S.A. – San Martín; por lo que determinamos que las dimensiones que comprenden al estrés laboral de los colaboradores de la empresa, no incluyen de manera significativa en su desempeño, ellos según los resultados no son afectados por el estrés en el desarrollo de sus actividades. Recomiendan que para futuras investigaciones, correlacional variables, diferentes con una mayor incidencia entre ellas, a pesar de no existir relación entre las variables, se conoce según el marco teórico que el estrés causa dificultades en los diferentes ámbitos de la vida, tanto en el ámbito personal, laboral y otros ámbitos de la persona; se recomienda aplicar una herramienta para determinar los bniveles de estrés y posteriormente diseñar planes para mejorar y sobrellevar los niveles de estrés a lo que los colaboradores son sometidos para el resultado de las actividades, se manifiesta en un buen desempeño laboral.

6. Bases teóricas

6.1 Definiciones de términos

6.1.1 Variable el estrés laboral

Robbins & Judge (2009), define en su libro que el estrés es un sistema dinámico en la que una persona se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionados con lo que la persona desea, y cuyo resultado se puede observar de manera incierta e importante.

En pocas palabras el estrés tiende a ser benéfico en nuestra vida cotidiana y en otras oportunidades no. Existen diferentes tipos de estrés:

- a. Estresores de desafío: son aquellas asociadas con la sobrecarga de trabajo, presión para concluir las tareas asignadas, y el tiempo limitado.
- b. Estresores de estorbo: son aquello que mantiene al colaborador alejado de sus metas. (confusión en la las responsabilidades en el trabajo).

Es común que el estrés se agrupe con las demandas y recursos. Las demandas que enfrentan los individuos en el lugar de trabajo son:

- a. Responsabilidades
- b. Presiones
- c. Obligaciones
- d. Incertidumbres

Los recursos son todos aquellos sobre lo que la pesronas llevan un control y que puedan resolver las demandas.

Figura 1.

Un modelo del estrés, fuentes potenciales del estrés.



Fuente: Robbins & Judge (2009). Comportamiento Organizacional. Ed Pearson

Prentice Hall. ed 13ª.

6.1.2 Factores ambientales.

Los factores ambientales influyen en el plano de la formación de una organización, además influyen en los niveles de estrés entre los colaboradores de esta. En realidad las evidencias indican que la incertidumbre es la razón principal por lo que las personas tienen problemas para manejar los cambios organizacionales. Hay tres tipos de incertidumbre ambiental:

- a. Incertidumbres económicas: es cuando la economía de los individuos está en crisis y siente ansiedad con respecto a la seguridad en su empleo.
- b. Incertidumbres políticas: son las dificultades que provocan estrés a los individuos de distintas naciones mediante las amenazas y cambios políticos.

- c. Cambio tecnológico: hacen que las capacidades y experiencias de los trabajadores queden desactualizados en poco tiempo, son una amenaza para muchos individuos y ocasionan estrés.

6.1.3. Factores organizacionales:

En una organización no faltan los factores que causan estrés. Por ejemplo, un jefe que presiona a los subordinados e insensible y compañeros desagradables.

Sus clasificaciones son:

- a. Las demandas de la tarea: son factores que se relacionan con el trabajo de un individuo. Incluye tres tipos de diseño, trabajo del colaborador, condiciones de trabajo y distribución física.
- b. Las demandas del rol: son las actividades bajo presión que sufre un individuo de acuerdo al rol que este desempeña en la organización.
- c. Las demandas interpersonales: es la falta de trabajo en equipo, comunicación, falta de apoyo social, que generan estrés entre colaboradores de una determinada organización.

6.1.4. Factores personales:

Esta puede incluir los factores en la vida personal y laboral del colaborador, sobre todo los problemas familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad.

- 1. Consecuencias del estrés.

El estrés se manifiesta de distintas maneras, y se agrupan en tres categorías generales:

- a. Síntomas fisiológicas: conlleva a las complicaciones de los síntomas y al impedimento de poder medirlos de manera objetiva. En la actualidad, ciertas evidencias aseguran que el estrés tiene efectos fisiológicos dañinos.
- b. Síntomas psicológicos: el estrés produce insatisfacción, relacionado con el trabajo; sin embargo el estrés se puede mostrar de distintas formas psicológicas como: tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y falta de toma de decisiones. Cuando se colocan a los colaboradores con demandas múltiples y conflictos, donde hay una falta de organización sobre los deberes, autoridad y responsabilidades, todo esto hace que se incremente el estrés como la insatisfacción en el trabajo.
- c. Síntomas en el comportamiento: los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausencia rotación, provocando cambios en los hábitos alimenticios, tabaquismo, consumo de alcohol, habla rápida, inquietud, e insomnios.

2. Manejo del estrés

Los niveles altos de estrés, o incluso los bajos sostenidos durante etapas largas, deducen el rendimiento del colaborador por lo que requieren que la administración tome alguna medida. Desde el punto de vista de una persona, aun los niveles bajos de estrés es probable que se observan como algo indeseable. Estudiaremos los enfoques individuales y organizacional para el manejo del estrés:

a. Enfoques individuales.

Un colaborador tiene la responsabilidad de poder evitar o disminuir sus niveles de estrés. El colaborador bien organizado, logra sus objetivos el doble que el colaborador mal organizada. Por lo tanto, la comprensión y utilización de la administración de

tiempo ayuda a los colaboradores a mejorar el estrés creadas por las demandas de su trabajo.

b. Enfoques organizacionales

Algunos de los factores que causan estrés son en particular las demandas de la tarea y el rol. Las estrategias que se pueden considerar ayuda a :

1. La selección y colocación del personal

No debe limitar solo a individuos experimentados con un locus interno, sino que estos se adaptan mejor a los puestos de mucha tensión y lo desempeñan con mas eficacia.

2. Capacitación

Aumenta la autoeficacia de la persona, por lo que disminuye el estrés laboral.

3. Establecimiento de metas

Los colaboradores se desempeñan mejor cuando tienen metas específicas y difíciles, ellos reciben una opinión de lo bien que avanzan hacia ellas. El uso de metas reduce el estrés y genera motivación.

4. Mayor involucramiento del trabajo

Ayuda al colaborador en la toma de decisiones.

5. Comunicación organizacional

Los colaboradores reducen la incertidumbre, esto hace que disminuya la ambigüedad de cargas fuertes de trabajo y el conflicto por estrés. Dada la importancia que tienen las percepciones para ajustar la relación entre el estrés y la respuesta.

c. Programas de bienestar

Apoyados por la organización. Estos se enfocan en la condición física, emocional y mental del empleado.

Chiavenato (2009), define que el “Estrés” esta estrechamente relacionado con la acumulación de trastornos, problemas y de angustias en los individuos, de cierto modo estos se presentan en todo momento en las organizaciones y su entorno. Suele usarse para especificar los síntomas que muestran los individuos como respuestas a las tensiones provocadas por trabajos bajo presión, en situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo cual perjudica su desempeño y, sobre todo su salud.

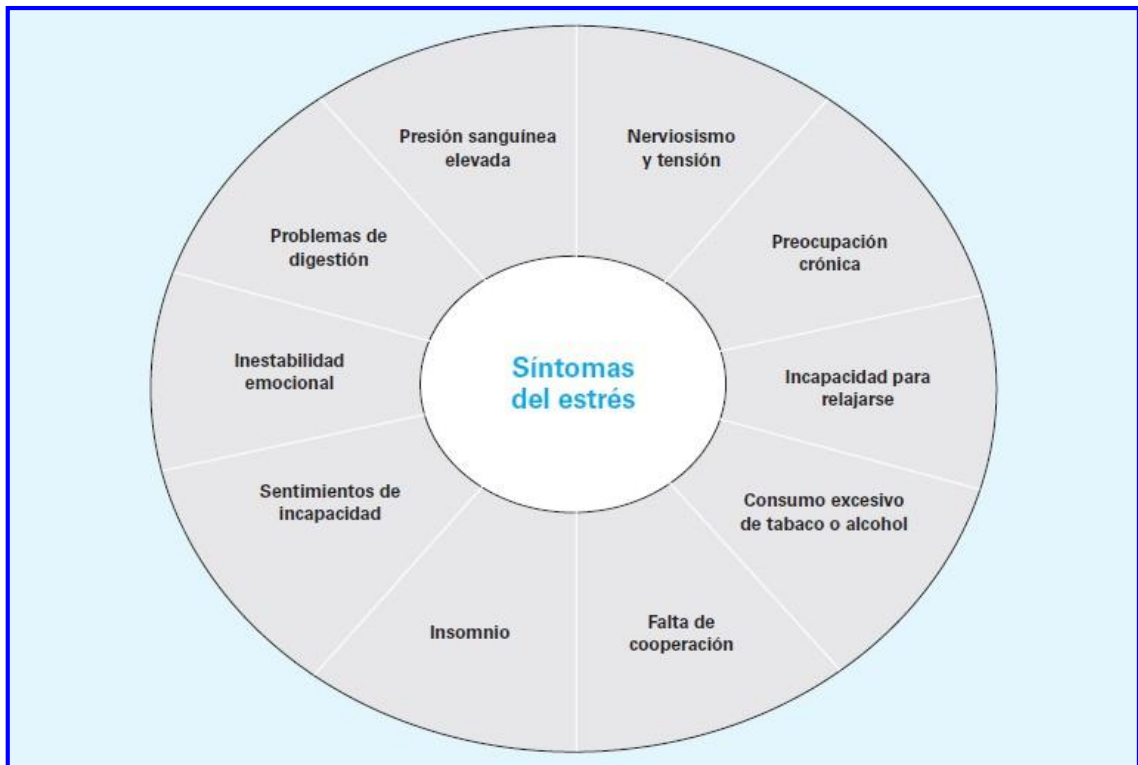
El estrés es una condición connatural a la vida moderna. En las organizaciones el estrés persigue a las personas; algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras caer a sus efectos, que obsevan claramente en su comportamiento.

El estrés incluye tres componentes básicos que son:

1. Desafío percibido: Proviene de las interacciones entre los individuos y su percepción de su entorno (no necesariamente de la realidad).
2. Valor importante: Sólo provocará estrés si representa una amenaza para algo que la persona considere importante.
3. Incertidumbre sobre la resolución: Cada persona interpreta la situación de su labor para enfrentar eficazmente el reto que se presenta. Si un colaborador percibe que puede manejarlo con facilidad, no existirá estrés.

Figura 2.

Síntomas típicos del estrés



Fuente: Chiavenato (2014). Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Ed. McGraw-Hill, ed 2da.

(Wayne and Robert 2005), define que el estrés es una reacción no específica del cuerpo hacia cualquier presión que se le exige. Afecta al individuo de distinta manera, por lo tanto, es un asunto muy personal. Ciertos acontecimientos pueden ocasionar demasiado estrés en un individuo. Por otro lado las consecuencias del estrés no siempre es malo. Por ejemplo, el estrés moderado en realidad mejora el desempeño y puede ser útil para desarrollar ideas creativas. El estrés en el lugar de trabajo no es nada bueno. Sin embargo, varios estudios han mostrado que aumenta rápidamente en el siglo XXI.

Aunque todo el mundo vive con una cierta cantidad de estrés, siendo suficientemente grave y persistente durante cierto tiempo, todo esto puede ser dañino para la salud física y mental. De hecho, el estrés puede ser tan perjudicial para una persona

que puede ocasionar cualquier accidente, además puede originar un bajo rendimiento en el trabajo, uso excesivo de alcohol u otras drogas, un pésimo rendimiento en el desempeño laboral e incluso un estado de salud deficiente.

1. Manejo del estrés

Un estrés prolongado y en exceso debe tratarse de manera adecuada, la persona como las organizaciones tienen la responsabilidad de tomar las medidas adecuadas. Hay diversas formas en la que las personas puedan controlar un estrés excesivo:

- a. Hacer ejercicios.
- b. Seguir buenos hábitos de alimentación.
- c. Saber cuando hacer una pausa.
- d. Encontrar a alguien que este dispuesta a escuchar.
- e. Reconocer las propias limitaciones.
- f. Ser tolerante.
- g. Buscar diversiones externas.
- h. Evitar el control artificial.

Del Hoyo (2016), desde una perspectiva integradora define el “Estrés” como la respuesta fisiológica y de comportamiento de una persona que pretende adaptarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando no hay una buena organización entre los colaboradores, el puesto en la que se desarrolla y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar los problemas laborales y aparece el estrés.

La respuesta del estrés emite una alerta física y mental, preparando a todo el organismo ante una acción potencial necesaria.

Causas del estrés labora.

Peiró & Rodríguez (2008) el cual es citado por Zavaleta (2018) define que existe un acuerdo general de que el estrés laboral es el resultado de la interacción del colaborador y las condiciones del trabajo. Existen opiniones diferentes sobre la importancia de las características de los colaboradores frente a las condiciones de trabajo como causa principal del estrés laboral. La distinción es importante porque responderán a diferentes métodos para disminuir y prevenir el estrés en el trabajo (p. 70).

Es importante tomar en cuenta que las cargas que surgen de una alta presión de trabajo son cada vez mas dañinos para la salud física y mental.

Incluso los problemas y las ordenes poco claras pueden llevar a reacciones de estrés como la ira, la ansiedad o la frustración. El estrés no resuelto a tiempo puede provocar insomnio o enfermedades.

Las diferencias individuales son importantes, pero la evidencia científica también, sugieren que ciertas consecuencias de trabajo sean estresantes para la mayoría de las personas (p. 71).

Es indiscutible que además de los factores personales, la sobrecarga de trabajo juegan un papel central en la generación del estrés. Varios estudios muestran: una cantidad de trabajo, presión de tiempo, conflicto en el trabajo y toma de decisiones, todos ellos generan cansancio y estrés mental.

Las causas laborales que pueden llevar al estrés:

- a. Diseño de tareas: largas horas de trabajo, tareas agitadas y descansos infrecuentes.
- b. Estilo de gestión: falta de aportación de los colaboradores en la toma de decisiones y mala comunicación en la organización.

- c. Relaciones Interpersonales: falta de trabajo en equipo entre los colaboradores y el supervisores.
- d. Roles de trabajo: demasiada responsabilidades, trabajo con altos indicios de conflictos o inciertas.
- e. Preocupaciones de carrera: inseguridad laboral y falta de oportunidades para el crecimiento, cambios rápidos para los cuales los colaboradores no están acostumbrados.
- f. Preocupaciones Ambientales: condiciones físicas desagradables, ruidos y otros (p. 71).

Existe un determinación general de que el Estrés Laboral es el resultado de la interacción del colaborador y las condiciones del trabajo; las más estresantes son aquellas en las que los colaboradores tienen una impotencia, en una situación de exigencias extremas; estas situaciones usualmente se expresan en las condiciones laborales, tanto en el clima organizacional, relación con los compañeros, responsabilidad y carga laboral (Peiró & Rodríguez, 2008, p. 71).

Consecuencias del estrés:

Según Del Hoyo (2016), las posibles consecuencias del estrés en la salud de un individuo quedan incompletas, sino se cabe mencionar los efectos del estrés en la salud mental, a la frustración, la ansiedad y la depresión, que pueden demostrar quienes están sometidos al estrés, hay otras formas en las que este puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, suicidio. Incluso, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como falta de concentración en las categorías de atención y el deterioro de las habilidades para poder

tomar buenas decisiones, puede tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y la efectividad. (p. 8)

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios.

La gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan descompensaciones y resultan peligrosas.

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tiene una relación directa; otras colaboran para que se mantengan o avancen (p. 8).

- a. Consecuencias físicas: La activación psicofisiológicas sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente conlleva a un cambio estructural y a otros a la precipitación en las personas que padecen de enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.
- b. Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés provocan alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar la salud mental. Toda alteración al nivel fisiológico en el cerebro va a producir cambios al nivel de las conductas ya que el cerebro es el órgano rector que se ocupa de las funciones de aquellas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta del estrés estarían:
 1. Preocupación excesiva
 2. Incapacidad para tomar decisiones.
 3. Sensación de confusión
 4. Falta de concentración.

5. Dificultad para mantener la atención
6. Sentimientos de falta de control.
7. Sensación de desorientación.
8. Frecuentes olvidos.
9. Bloqueos mentales
10. Imperscivilidad a las críticas.
11. Mal humor.
12. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes.
13. Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, etc.

El mantenimiento de estos efectos pueden provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los mas frecuentes están:

1. Trastornos del sueño.
2. Ansiedad, miedos y fobias.
3. Adicción a drogas y alcohol.
4. Depresión y otros trastornos afectivos.
5. Alteración de las conductas de alimentación.
6. Trastornos de la personalidad.
7. Trastornos esquizofrénicos (p. 10).

Entre los signos y manifestaciones externas al nivel motor y de conducta estarían:

1. Hablar rápido.
2. Temblores.

3. Tartamudeo.
4. Impresión al hablar.
5. Presipitación a la hora de actuar.
6. Explosiones emocionales.
7. Voz entrecortada.
8. Comer excesivamente.
9. Falta de apetito.
10. Conductas impulsivas.
11. Risa nerviosa.
12. Bostezos frecuentes.

Además todos estos efectos dañan la calidad de las relaciones interpersonales, tanto personales como laborales, esto puede provoca una ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

Consecuencias para la empresa: Los efectos negativos citados anteriormente no solo pueden perjudicar a la persona, sino que también pueden provocar desorden en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el desempeño y la productividad. Puede incitar a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación de logística y de personal. El estrés, conduce a una perdida de producción y puede crear un ambiente muy estresante en el trabajo.

Un porcentaje muy alto del absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés.

Otra circunstancia en este mismo sentido es bajo rendimiento laboral de muchos trabajadores, lo cual en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que están interfiriendo en su actividad.

Por tanto entre las consecuencias del estrés para la empresa estan:

- a. Elevado absentismo.
- b. Rotación elevada de los puestos de trabajo.
- c. Dificultades de relación
- d. Mediocre calidad de productos y servicios.

Los niveles de estrés aumentan constantemente, hace que la empresa opere con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad en el trabajo y falta de creatividad, escasa comunicación entre colaboradores, falta de trabajo en equipo, relaciones humanas tensas, constantes cambios de empleo, cargando un alto coste financiero y humano para la empresa (p.12)

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones están:

- a. Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas).
- b. Falta de cooperación entre compañeros.
- c. Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- d. Necesidad de un mayor supervisión de personal.
- e. Aumento de quejas en los clientes.
- f. Empeoramiento de las relaciones humanas.

- g. Falta de orden y limpieza.
- h. Aumento del absentismo.
- i. Aumento de incidentes y accidentes.
- j. Aumento de quejas al servicio médico.
- k. Alto consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (p.13).

(Wayne 2010), define las consecuencias del estrés que es vehemente, persiste un tiempo prolongado y resulta perjudicial para la salud física y mental. De hecho, el estrés podría ser tan perjudicial para una persona que hasta puede ocasionar accidentes. Puede dar como resultado una asistencia deficiente, el consumo de alcohol o de otras drogas, un desempeño laboral deficiente o incluso una salud general insatisfactoria. Hay una gran evidencia que indica que el estrés leve y prolongado este relacionado con aquellas enfermedades que actualmente se consideran como principales causas de muerte (incluyendo las enfermedades cardiovasculares, la depresión, los trastornos del sistema inmunitario), además de jaquecas, dolores de espalda, ansiedad a comer en exceso y otros padecimientos molestos que el cuerpo suele desarrollar en respuestas de estrés.

El estrés encabeza la lista de riesgos para la salud que contribuyen a elevar los costos de la atención médica, por delante de otros riesgos de alto nivel como el tabaquismo, la obesidad, la falta de ejercicio, los niveles elevados de glucosa en la sangre, la depresión y la hipertensión (p. 352).

Según, Guan (2007), en su artículo define el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y la actitud de una persona que intenta acoplarse a trabajos bajo presión sea internas y externas. El estrés laboral se manifiesta como un desequilibrio entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

- c. El estrés laboral como síntoma de una empresa: El síntoma nos sirve como representante en la realidad de algo inconsciente, que no queremos reconocer de nosotros mismos (una falla). Las empresas pueden ser analizadas como los individuos a mayor escala, se pueden intentar combatirlos directamente sin ver las causas inconsciente que lo activan.
- d. Tratamiento y prevención del estrés: Para prevenir el estrés laboral, se debe plantear bien los objetivos de una organización y sobre todo en que lugar se esta ubicando a sus trabajadores: como sujetos u objetos.
- 1. Atención individual del problema: permite controlar los problemas a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades interpersonales y personales, esto permite al individuo llegar a una solución de problemas, conducta asertiva, un buen manejo de tiempo y el desarrollo de mejores relaciones humanas.
- a. Mejora el cambio de la estructura de los procesos y tareas, que permiten desarrollar las capacidades del trabajador, mejora la comunicación por medio de programas de asistencias para los colaboradores, participación activa, trabajo en equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, creatividad y procesos de mejora continua.

Rodriguez & Hermosilla (2011), citan en su artículo de investigación a la Comisión Europea que define el estrés laboral como los daños físicos, mentales y emocionales que se producen mediante las exigencias del trabajo y no llegan a igualar las capacidades, los recursos o las necesidades del colaborador.

Solano & Arias (2012), define en su revista el estrés laboral como una causa ambiental de los problemas de salud según el enfoque técnico; el enfoque fisiológico

considera el estrés como una respuesta en su entorno amenazante o perjudicial, y en el enfoque psicológico el estrés laboral como dinámica entre los colaboradores y su entorno de trabajo. El estrés laboral es uno de los principales problemas a los que el mundo se enfrenta casi en un 35%, y el 50% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo, esto presenta un gran costo en la repercusión económica.

Según, Barrio & García (2006), define en su artículo el estrés como un elemento casual de ansiedades personal y esta puede provocar enfermedades, sin embargo son elementos normales en nuestras vidas, por lo tanto no se puede evitar, el estrés puede ser producido por acontecimiento placentero (una buena noticia). Sin embargo se puede diferenciar entre un tipo de estrés productivo o positivo, que facilita las respuestas eficaces, potentes y permite un buen bienestar, y un estrés negativo que se acompaña de sufrimientos, tensiones y escasas eficacias.

6.2 Dimensiones del estrés laboral.

Considera que los factores que produce el estrés se categorizan como:

6.2.1 Factores personales.

Dentro de este factor encontramos los siguientes indicadores:

Azocar & Betancourt (2011) en el cual es citado por Velarde Ramos (2016), dentro de los factores individuales se puede mencionar:

Locus de control: Se refiere con que el individuo cree controlar su vida y los acontecimientos que incluyen en ella.

Autoeficacia: Permite controlar los elementos del entorno, esto la se transforma en un elemento más en las experiencias del estrés. A medida en la que el individuo posee control sobre los distintos tipos de estresores, estos no tendrán efectos adversos para el mismo.

Demandas emocionales: La vivencias y respuestas emocionales intrínsecamente ligadas a la experiencia de estrés.

6.2.2 Factores organizacionales.

Dentro de este factor se encuentra los siguientes indicadores:

Clima organizacional

Chiavenato (2000), define que todas las personas están ligadas a adaptarse siempre a una gran variedad de situaciones que se les presenta continuamente, para poder satisfacer sus necesidades y así de esta manera mantener un buen equilibrio emocional, físico y mental. Esto se puede definir como un estado de aceptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de la necesidad de poder pertenecer a un entorno social, con buena autoestima y autorrealización.

Una buena adaptación significa buena “salud psicológica”. Una manera de definir la salud psicológica es referirse a las características de los individuos mentalmente sanos. Estas características básicas de la salud psicológica son:

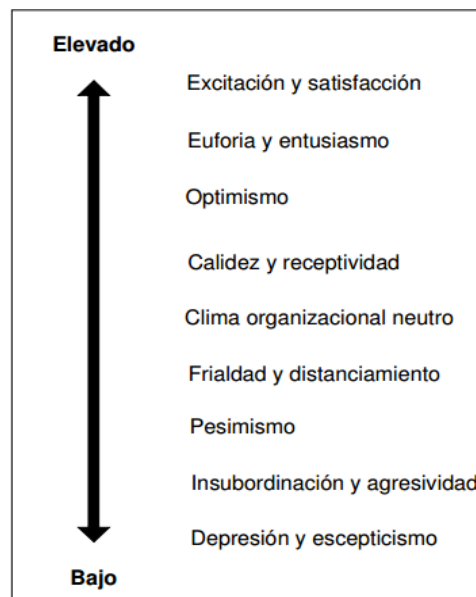
1. Sentirse bien con uno mismas.
2. Sentirse bien o ponerse en el lugar de los demás.
3. Saber enfrentar por si mismos las incidencias o problemas de la vida.

El clima organizacional está estrechamente entrelazado con las iniciativas de los trabajadores de una organización. Si las iniciativas o motivaciones de estos es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado, y genera relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los colaboradores. Cuando la motivación de los miembros es baja, sea por fracasos o por las barreras que existen a la satisfacción de las

necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. Tal como se muestra en la figura 2 (p. 119-120)

Figura 3.

Continuum de los niveles del clima organizacional.



Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Ed. McGraw-Hill, ed 5ta.

Sobrecarga de trabajo:

Velarde Ramos(2016), define que la sobrecarga de trabajo se da cuando un individuo se ve forzada a realizar una gran variedad de actividades y llegar a resolver más problemas de los que está acostumbrada. Es un sentido preciso o estricto donde una persona que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales.

Papel del directivo:

En el pensamiento del talento humano siempre hay la posibilidad de generar un pequeño error el cual genere grandes consecuencias. Cabe mencionar que también es otra de las causas del estrés laboral. Por ejemplo, un controlador de tráfico aéreo o un

cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran en este detonante. El talento que se encuentra en un papel directivo que se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales (p. 34).

Progreso profesional:

Peiró (1992), define el progreso profesional que es un principio potencial de estrés. En conclusión, cabe mencionar como diferentes tipos de estresores que existen ante: la falta de seguridad en el trabajo, los diferentes cambios de responsabilidades, las distintas situaciones de las etapas de desarrollo, y los cursos excesivamente rápidos o demasiadas lentas.

Chiavenato (2000) describe los siguientes indicadores:

Ruido: es considerada un sonido o desorden. El sonido se caracteriza, principalmente, por la frecuencia e intensidad. La frecuencia es un número de vibraciones por segundo, emitida por una fuente de sonido. Las certezas de las investigaciones realizadas comprueban que el ruido no incita a los colaboradores la disminución del desempeño laboral, sin embargo, la exposición prolongada a elevados niveles de ruido produce pérdida de audición proporcional al tiempo de exposición.

Temperatura: existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, donde el responsable del cargo debe usar ropas adecuadas para proteger su salud. En el otro extremo existen cargos cuyo sitio de trabajo exigen temperaturas muy bajas, que requieren trajes de protección adecuados. En estos casos extremos la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo.

Iluminación: cantidad de luminosidad que se presentan en el sitio de trabajo del empleado. Una baja iluminación ocasiona fatiga a los ojos, perjudica el sistema

nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo, es responsable de una buena parte de los accidentes del trabajo.

6.2.3 Variable el desempeño laboral

Dessler (2009), el desempeño se define como cualquier procedimiento que incluya: el establecimiento de estándares laborales, la evaluación del desempeño real de los empleados en relación con esos estándares, informar a los empleados con el fin de motivarlos a superar deficiencias en su desempeño o para que continúen con su buen nivel. El objetivo siempre debe ser la mejora del desempeño del empleado y, por lo tanto de la firma.

1. Pasos de la Evaluación del desempeño

Consta de tres pasos:

- a. Definir el puesto: implica de que el gerente y los subordinados concuerden respecto a sus responsabilidades y al tipo de trabajo.
- b. Evaluar el desempeño: significa comparar las habilidades real de los subordinados con las funciones establecidas.
- c. Sesiones de retroalimentación: sirve para analizar el desempeño y el progreso del subordinado, a medida que se va planeando el desarrollo requerido.

2. Tipos de métodos:

El método de evaluación: este método considera dos aspectos fundamentales para diseñar una herramienta de evaluación:

- a. Que se va medir: mide el desempeño del colaborador en términos de dimensiones genéricas como la calidad, la cantidad y la rapidez del trabajo.

- b. Como medirlo: mediante métodos, como las escalas gráficas de calificaciones, el método de clasificaciones alternas y la administración por objetivos (APO)

Método de la clasificación alterna: es el mas popular, permite seleccionar a los empleados según a su desempeño y desenvolvimiento.

Según, Chiavenato (2000), define el desempeño laboral como el valor de las retribuciones, ya que las recompensas dependen de todo trabajo, así establecen el volumen de esfuerzo que el individuo esta dispuesta a realizar: costo-beneficio; a su vez el esfuerzo individual dependen de las destrezas suficientes del individuo y del punto de vista hacia el rol que desempeñará.

La percepción sistemática del desempeño de cada individuo en el cargo o del potencial del desarrollo futuro. Las organizaciones siempre evaluan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informal. Es un medio que permite focalizar problemas.

De acuerdo con la política de recursos humanos la responsabilidad por la evaluación del desempeño laboral puede atribuirse al gerente, a mismo empleado, al empleado y al gerente en conjunto al equipo de trabajo, al órgano de gestión del personal o a un comité de evaluación del desempeño.

- a. Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalua el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor.
- b. El empleado: El individuo autoevalua su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta los factores establecidos por el gerente o la organización.
- c. El empleado y el gerente: En la actualidad las empresas optan por un esquema dinámico y avanzado de administración de desempeño. La evaluación del desempeño recorre los siguientes caminos:

1. Formulación de objetivos por consenso: establecen un verdadero trato para llegar a un acuerdo. Los metas deben ser establecidos y no deben imponerse.
 2. Compromiso personal en la consecución de los objetivos fijados en conjunto: el evaluado debe aceptar todos los objetivos, y debe comprometerse a lograrlos.
 3. Actuación y negociación con el gerente en la asignación de los recursos y los medios necesarios para alcanzar los objetivos: Estos recursos y medios pueden ser: materiales (equipos, maquinas, etc.), individuos (equipo de trabajo) o inversiones personales en capacitación en desarrollo personal del evaluado.
 4. Desempeño: Constituye la estrategia individual para lograr todos los objetivos planteados.
 5. Medición constantes de los resultados y comparación con los objetivos fijados: Requieren fundamentos cuantitativos confiables, que den una idea objetiva y clara de funcionamiento del proceso y del esfuerzo del empleado evaluado.
 6. Retroalimentación intensiva y medición conjunta continua: El evaluado debe tener una percepción de como va evolucionando, para establecer una relación entre el esfuerzo y el resultado obtenido.
- d. El equipo de trabajo: Responde por la evaluación del desempeño de sus colaboradores y define sus objetivos y metas.

Según, Chiavenato (2007), define el desempeño como una aparición sistemática de como cada persona puede desempeñarse en su puesto de trabajo y de su posible desarrollo a futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las virtudes de una persona.

Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión de personal y la integración de nuevos colaboradores a la organización o al puesto que ocupa. Esto

depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización (p. 244).

Chiavenato (2009), define el desempeño laboral como un sistema, de la personalidad de un individuo en la función de las responsabilidades que desempeña, las metas y los objetivos que debe alcanzar, las competencias que ofrece y sus potenciales de desarrollo. Sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia, la destreza y la competencia de un individuo, pero sobre todo la aportación de sus conocimientos que hace a la organización.

En realidad, es un proceso dinámico que incluye al colaborador, a su gerente y a la relaciones entre ellos y que en la actualidad es una técnica de dirección imprescindible para las actividades administrativas. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

Recompensas: ofrece un juicio sistema que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencia y muchas veces despido de trabajadores.

Realimentación: la evaluación proporciona información del punto de vista que tienen las personas con las que interactúa el colaborador.

Desarrollo: permite que cada colaborador sepa exactamente cuales son sus puntos fuertes.

Relaciones: permite cada colaborador mejorar su comunicación con sus compañeros de trabajo.

Percepción: facilita a los colaboradores de la empresa medios para poder identificar lo que las personas de su entorno piensan respecto a él.

Potencial de desarrollo: provee a la organización medios para dar a conocer el potencial de desarrollo de sus colaboradores.

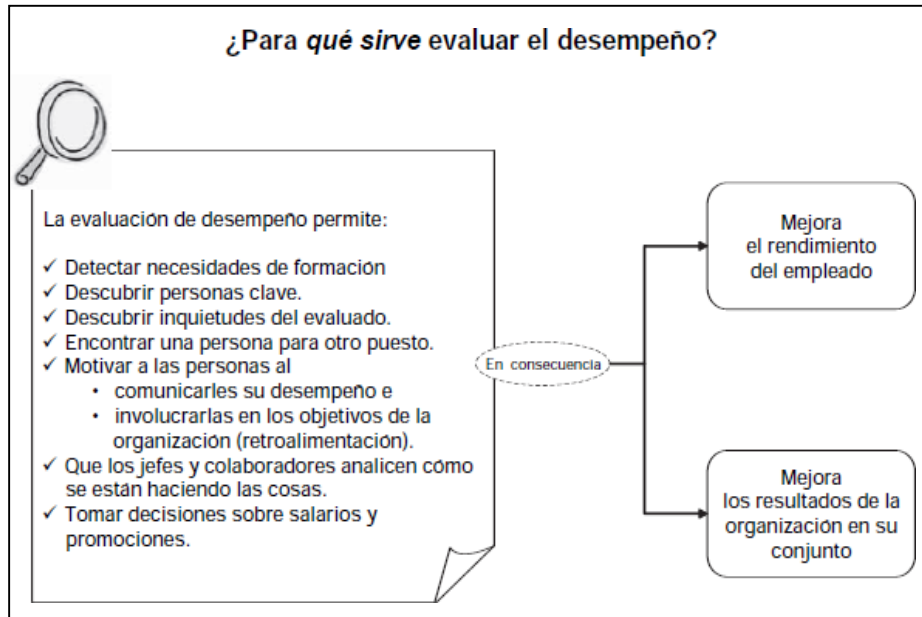
Asesoría: la evaluación proporcionará al gerente o al especialista de recursos humanos, información suficiente que le servirá para orientar a los colaboradores.

Según, Alles (2008), define el desempeño laboral como un instrumento para dirigir y controlar a los trabajadores. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora constante de resultados en la organización y el aprovechamiento de los resultados de los recursos humano.

Habitualmente se cree que la evaluación son o se realizan para tomar una decisión clara si se debe aumentar los salarios o no, o a quienes hay que despedir; pero el significado de las evaluaciones del desempeño es mucho mas rico y tiene otras relaciones en la relación jefe-empleado y es la relación mas perduren entre la empresa y los colaboradores. Se puede utilizar la evaluación del desempeño para mejorar los resultados de la empresa y desenvolvimiento de los colaboradores. Una correcta metodología de evaluación de desempeño es beneficiosa para ambas partes.

Figura 4.

¿Para que sirve evaluar el desempeño?



Fuente: Alles. Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. Ed. Granica S.A.C,

2a ed.

1. Métodos de la evaluación

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican en:

- a. Métodos basados en características: Su diseño está hecho para medir hasta que punto el colaborador posee ciertas características como: la confiabilidad, la creatividad, la iniciativa o el liderazgo, que la organización considera para el presente o futuro.
- b. Métodos basados en el comportamiento: Permiten desarrollar de manera específica que acciones deberían tomarse o no, exhibirse en el puesto.
- c. Métodos basados en resultados: Evalúan los logros de los colaboradores, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores aseguran que son más objetivos que otros métodos y dan más autoridad a los colaboradores.

Según, Werther & Davis (2008), definen el desempeño como el proceso por el cual se considera el rendimiento general del trabajador; dicho de otra manera, su aportación total a la organización; y el último término justifica su permanencia en la empresa.

Cuando el desempeño es superior a lo estipulado el gerente o supervisor debe emprender una evaluación correctiva; de manera similar, el buen desempeño no debe exceder lo esperado, esto debe ser alentado.

Así mismo, un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayudará en el proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal.

Gómez Mejía (2008), define el desempeño como un proceso que permite identificar, medir y gestionar el rendimiento de las personas de una organización.

- a. La identificación: significa determinar que áreas de trabajo deben ser analizadas por el directivo al momento de medir el rendimiento.
- b. La medición: La medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización.
- c. La gestión: es el objetivo general de todos los sistemas de evaluación, esto debería ser algo más que una actividad retrospectiva que crítica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior.

Amador (2009), es un proceso que reúne fases a seguir, de ahí su connotación y se encamina al desempeño, es decir a la efectividad y eficiencia de la actividad o servicio que se presta en donde el personal interno o externo opinará al ahondar en el desempeño que se precisará en el resultado, producto de la actividad. El objetivo principal de la evaluación del desempeño es determinar el grado en el cual el colaborador ha cumplido con eficiencia, superado o rezagada la realización de los roles que tienen encomendada, naturalmente que siempre se esperará lo primero y como

esencial ya que la tercera situación requerirá de la atención inmediata para establecer una medida de corrección al respecto.

Según, Wayne (2010), define el desempeño es un proceso formal de revisión y evaluación sobre la manera en la que una persona o un grupo ejecutan las tareas o responsabilidades. La evaluación del desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño laboral. El centro de atención de la evaluación del desempeño en la mayoría de las empresas recae sobre el colaborador individual.

1. Usos de la evaluación del desempeño

La meta principal de un sistema de evaluación es llegar a mejorar el desempeño individual y organizacional. Sin embargo un sistema adecuadamente diseñado ayudará a lograr los objetivos trazados dentro de la organización y mejorar el desempeño de los colaboradores.

2. Planeación de Recursos humanos

Al evaluar los recursos humanos de una organización quizá se descubra que existe un número insuficiente de colaboradores que esten aptos para ingresar a la administración. Un sistema de evaluación de desempeño bien elaborado ofrece un perfil de fortalezas y debilidades de los recursos humanos de la organización para dar apoyo a este esfuerzo.

3. Reclutamiento y selección

Los resultados que se obtendrá de la evaluación del desempeño serán de utilidad ya que nos permitirá predecir el desempeño de los postulantes a los puestos de trabajo. En este caso, la determinación de validez de la prueba de selección dependerá con exactitud de los resultados de la evaluación del desempeño.

4. Capacidad y desarrollo

Al identificar las deficiencias que afectan desfavorablemente al desempeño, permite elaborar programas de capacitación y desarrollo, esto hace que los individuos puedan aprovechar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.

5. Planeación y desarrollo de carrera

Es un proceso continuo a través del cual una persona establece las metas e identifica los medios para lograrlos. Por otra parte, las organizaciones buscan asegurarse de que el individuo con las cualidades y la experiencias adecuadas estén disponibles cuando se los necesite.

6. Programas de remuneración

La mayoría de los administradores consideran que un desempeño destacado en el trabajo se debe recompensar de una manera tangible con aumentos salariales. Para motivar un buen desempeño en una entidad, se debe diseñar e implantar un sistema seguro de evaluación del desempeño y recompensar en consecuencia a los colaboradores y a los equipos mas productivos.

7. Relaciones internas con los empleados

Los datos de las evaluaciones del desempeño también se usan con constantemente para la tomar decisiones en las demás áreas de las relaciones internas de los colaboradores incluyendo los descensos de categoría, los despidos y transferencias.

8. Evaluación del potencial de un empleado

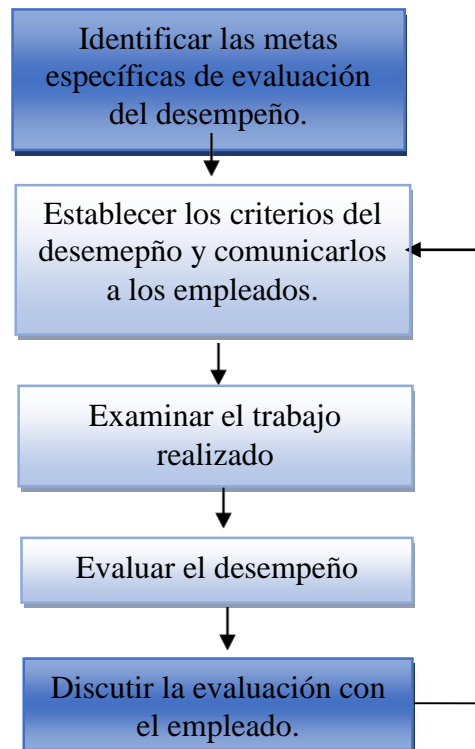
Algunas entidades tratan de evaluar el potencial de los trabajadores a medida que evalúan el desempeño en su trabajo. Aunque los comportamientos en el pasado puedan ser los mejores instrumentos de predicción de los comportamientos futuros.

9. Procesos de evaluación del desempeño

El punto de partida para el proceso de evaluación del desempeño, es identificar las metas específicas para un buen desempeño laboral; por consiguiente la administración debe seleccionar las metas específicas que consideren más importantes y que se puedan alcanzar de manera realista. El siguiente paso en este ciclo continuo es el establecimiento de los criterios o los estándares del desempeño y la comunicación de esas expectativas de desempeño a los interesados. Al finalizar el periodo de evaluación, el evaluador y el empleado revisan en forma conjunta el desempeño del trabajo y lo valoran contra las normas del desempeño establecidas. Este proceso de evaluación ayuda a determinar que tan bien han cumplido los colaboradores con esas normas, determinando las razones de las deficiencias desarrollando un plan para corregir las deficiencias.

Figura 5.

Proceso de evaluación del desempeño



*Fuente: Wayne Mondy (2010). Administración de Recursos humanos. Ed Pearson
Prentice Hall. ed 11ª.*

Técnicas de evaluación del desempeño

Los administradores pueden elegir entre diversas técnicas de evaluación. El tipo de sistema de evaluación del desempeño que se use depende de su objetivo:

a. La retroalimentación de 360° como métodos de evaluación

Es una técnica de evaluación del desempeño que implica información procedente tanto de niveles múltiples dentro de la empresa como de fuentes externas. Muchas compañías utilizan estos resultados de la retroalimentación de 360° no solo para las aplicaciones convencionales, sino también para la planeación de la sucesión, la capacitación, el desarrollo profesional, y la administración del desempeño. La técnica de retroalimentación de 360° ofrece una medida más objetiva del desempeño de la persona; las empresas utilizan la retroalimentación de 360° como método de evaluación significa que encontraron formas de evitar las dificultades.

b. Escalas de clasificación

Es una técnica de evaluación del desempeño, que se encarga de evaluar a los colaboradores de acuerdo a los factores definidos. Al usar esta escala los evaluadores registran sus juicios acerca del desempeño laboral, lo cual incluye varios procesos, normalmente de cinco a siete, esto se define por adjetivos como: sobresaliente, satisface las expectativas o necesita mejorar.

c. Incidentes críticos

Es una técnica de evaluación del desempeño que requiere del sustento de los registros escritos sobre las acciones favorables y desfavorables del colaborador del puesto de trabajo.

d. Ensayo

Técnica de evaluación del desempeño donde el evaluador redacta una breve narración en la que describe el desempeño del colaborador. Esta técnica se basa en un comportamiento extremo en el trabajo del colaborador y no en el desempeño rutinario y cotidiano; dependen en gran parte de las habilidades de redacción del evaluador.

e. Estándares laborales

Es una técnica de evaluación del desempeño que compara el desempeño de los colaborador con un modelo predeterminado o con un nivel esperado de productividad. Las organizaciones pueden aplicar estándares laborales prácticamente a todos los tipos de colaboradores, pero las tareas del área de producción por lo regular reciben mayor atención. La administración debe explicar el fundamento para cualquier cambio en los estándares.

f. Clasificación

Técnica de evaluación en la cual el evaluador asigna a todos los colaboradores que provienen de un grupo según el orden de su desempeño laboral.

g. Distribución obligatoria

Técnica de evaluación en la cual se requiere de un evaluador que asigne a los individuos de un grupo de trabajo a un número limitado de categorías, similares a una distribución normal de frecuencias.

h. Escala de clasificación basada en el comportamiento (ECBC)

Técnica de evaluación del desempeño que combinan los elementos de la escala tradicional de clasificación y la técnica de incidentes críticos; a lo largo de una

escala se muestran varios niveles de desempeño y cada uno se describe en términos del comportamiento de un colaborador en un puesto específico de trabajo.

i. Sistema basados en resultados

Es una técnica de evaluación del desempeño en la cual el administrador y el subordinado no conviven conjuntamente en los objetivos del siguiente período de evaluación.

Puig, Martínez, & García (2016), define en su revista el desempeño profesional del profesor que esta vinculado a las funciones que realiza el profesional en la actividad que desempeña, al actuar de su practica profesional y a los resultados logrados por los estudiantes. Su perfeccionamiento le permitirá alcanzar resultados satisfactorios de su labor, lo cual significa que dede ser visto como un proceso de cambio entre diferentes estados de cambio en diferentes estados de desarrollo, desde lo pedagógico, profesional e individual. El éxito de todo sistema educativo esta determinado fundamentalmente por la calidad de desempeño del docente.

Según, Chiang & San Martín (2015), en su artículo citan a Chian, Mendez & Sanchez, ellos define que el desempeño son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con las condiciones del trabajo y de la organización para producir un buen comportamiento. El desempeño refleja los objetivos de la eficiencia, esto permite alcanzar las metas trazadas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Pico-gutiérrez & Loor-Solórzano (2019), en su articulo definen la evaluación de desempeño como un proceso clave, que esta constituido por un sistema independiente, que pretende evaluar de manera sistemática y clara el rendimiento efectivo de los colaboradores. El sistema de evaluación del desempeño es parte de las normas

empresarial, y su función es cumplir con la valoración respecto al trabajo desarrollado. Los resultados de la evaluación del desempeño es el rendimiento que nos muestra un indicador sea positivo o negativo de una empresa; se pueden obtener niveles de desempeño que vienen a ser la imagen del trabajo continuo de cada uno de los trabajadores y esto no se realiza para crear espanto, sino también para adecuar y corregir problemas e incoherencias en los puestos de trabajo, planteando un objetivo claro en el progreso de las actividades que va desarrollando cada colaborador en la empresa, con la intención de obtener servicios eficientes y sobre todo la calidad y la actitud del colaborador que promociona un producto o un servicio al cliente externo e interno.

Rivero (2019), en su revista considera que la evaluación del desempeño es una acción y efecto de trabajar en una ocupación, un cargo, una profesión, al tener en cuenta los conocimientos de cada persona. Además la evaluación del desempeño se considera como una apreciación sistemática del actuar de una persona, en el cargo o del potencial de desarrollo a futuro.

Zavaleta (2018), cita en su proyecto de tesis a Montenegro donde define el desempeño del docente que es un conjunto de características, a qué saber hacer, decir y actuar dentro sus funciones, demostrando dominio de competencias básicas para la formación de sus alumnos. El dominio de estas competencias permite una conexión especial con los estudiantes, así como la emisión de conocimientos de forma efectiva, logrando objetivos profesionales y personales.

6.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.

Dessler (2009), nos presenta dimensiones de evaluación del desempeño laboral:

6.2.4.1. Conocimiento/ habilidad para el puesto.

Demuestra los conocimientos y las habilidades necesarias para desempeñar el trabajo con eficacia. Entiende las expectativas del puesto y permanece actualizado respecto a nuevos desarrollos en sus áreas de responsabilidad. Asume la responsabilidad de acuerdo con los procedimientos y las políticas del puesto. Actúa como una persona con recursos a los que los demás puedan acudir con confianza para recibir asesoría.

6.2.4.2. Calidad/ cantidad de trabajo.

Contempla las tareas de manera aplicada, precisa y oportuna y logra los resultados esperados. Manifiesta interés por las metas y necesidades del departamento y por otras personas que dependen de los productos de servicio o laborales. Maneja múltiples responsabilidades de forma eficaz. Utiliza el tiempo de trabajo de forma productiva.

6.3.4.3. Planeación/ organización.

Establece objetivos claros y organiza sus obligaciones con base en las metas del departamento, la división o el centro administrativo. Identifica los recursos necesarios para alcanzar las metas y los objetivos.

Busca asesoría cuando las metas o las prioridades son pocas claras.

6.3.4.4 Iniciativa/ compromiso.

Demuestra responsabilidad personal al cumplir sus obligaciones; ofrece ayuda, de esta manera apoya las metas y los objetivos del departamento y de la división.

Trabaja con una supervisión mínima y cumple los requisitos de horario y asistencia del puesto.

6.3.4.5. *Solución de problemas/ creatividad.*

Identifica y analiza problemas. Formula soluciones alternativas, toma y recomienda medidas apropiadas, hace un seguimiento para asegurarse que los problemas sean resueltos.

6.3.4.6. *Trabajo de equipo y cooperación.*

Mantiene relaciones laborales armoniosas y eficaces con los compañeros de trabajo y los demás integrantes de la empresa. Se adapta a las prioridades y a las demandas cambiantes. Comparte información y recursos con los demás para promover relaciones laborales positivas y de colaboración.

6.3.4.7. *Habilidades interpersonales.*

Se relaciona positiva y eficazmente con los compañeros de trabajo y los demás integrantes de la empresa. Demuestra respeto por todos.

6.3.4.8. *Comunicación (oral y escrita).*

Transmite información e ideas de distintas maneras: efectiva, verbal y escrita. Escucha atentamente y pide aclaraciones para asegurarse de entender.

Capítulo III

7. Materiales y métodos

7.1 Metodología

a) Enfoque cuantitativo.

Según, Fernández & Baptista (2014), describe el enfoque cuantitativo como el uso de recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medida numérica y el análisis estadístico, y así poder en el proceso establecer una guía de comportamiento e ir probando teorías.

b) Tipo de investigación.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), define que es de tipo básico ya que contribuye al conocimiento científico. Dentro del enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se encuentra relacionada con el grado en la que se aplique el diseño.

c) Alcance: En nuestro proyecto de investigación aplicamos dos tipos de alcances:

Descriptivo: según, Fernández & Baptista (2014), indica que busca detallar las propiedades, características y los perfiles de los individuos, grupos, sociedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un proceso de estudio. Su objetivo es medir o recopilar información de manera independiente o en su totalidad sobre los conceptos de las variables a las que se refieren.

Correlacional: según, Fernández & Baptista (2014), define este alcance que tiene como finalidad comprender la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

7.2 Descripción del lugar de ejecución

El proyecto de tesis se realizó en la I.E.I. 0094 – Shilcayo, ubicado en el Jr. los Bosques cd. 4, en el distrito de la banda de Shilcayo, consta de dos turnos, mañana y tarde, donde aplicaremos nuestras encuestas a los colaboradores

7.3 Población y muestra

La población de nuestro proyecto de tesis, consta con una población de 75 colaboradores en la I.E.I. 0094 -Shilcayo, en el distrito de la Banda de Shilcayo; nuestra muestra es no probabilística por conveniencia.

7.4 Diseño

Nuestro proyecto de tesis es de diseño no experimental, según, Fernández & Baptista (2014), describe que es un estudio de investigación que se relaciona sin la manipulación deliberada de variables; y que sólo se pueden observar los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

7.5 Formulación de la hipótesis

7.5.1 Hipótesis general

¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019?

7.5.2 Hipótesis específicas

Exite relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la iniciativa/compromiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

7.6 Identificación de las variables

X: Estrés laboral

Y: Desempeño laboral

7.7 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés Laboral (X)	Factores Personales	Locus de Control interno	A menudo me estreso ante los cambios organizacionales Me angustia rendir cuenta de mis acciones en la Institución Me ponen nervioso (a) las metas pocas claras de la Institución
		Autoeficacia	Me caracterizo por entregar todo en el tiempo programado Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida Me estresa no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la Institución
		Demandas emocionales	Me angustia relacionarme en la Institución con personas que no están a mi nivel profesional Me agobian los compromisos que contraigo en la Institución Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la Institución
		Clima Organizacional	Tengo malas relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo Me preocupa que me hagan llegar un memorándum Escasamente participo en la toma de decisiones de la Institución Tengo demasiado trabajo
		Sobrecarga de trabajo	Recibo presiones de mis superiores, para realizar el trabajo Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito
	Factores Organizacionales		Considero que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades El exceso de estrés en mi trabajo ha iniciado negativamente en mis relaciones familiares No me han dado suficientes materiales precisos para efectuar mi trabajo

		<p>Mi actitud es diferente a las actividades que debo cumplir en mi trabajo</p> <p>No concuerdan mi desempeño con las exigencias de mi superior</p>
	Papel del Directivo	<p>Padezco una tensión permanente con la necesidad de demostrar eficacia, a mi superior</p> <p>Me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a los constantes cambios de sistema Educativo</p> <p>Siente tensión cuando espero un beneficio legal de parte el Estado</p> <p>Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando el Estado no cumple con mis expectativas de pagos</p>
	Progreso profesional	<p>Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender a mi carrera profesional</p> <p>Siento que mi progreso profesional en la Institución es limitado</p> <p>Me agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en mi carrera profesional</p>
	Ruido	<p>Me angustia el ruido constante que causan mis alumnos</p> <p>Me reprime el ruido generado por el alumnado de la Institución</p>
Factores Ambientales	Temperatura	<p>Considero que el ambiente donde trabajo es muy ruidoso</p> <p>Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo afectan en mi estado de salud</p> <p>El intenso calor en mi ambiente de trabajo me hace perder agilidad</p>
	Iluminación	<p>La iluminación en su ambiente de trabajo le causa estrés para realizar sus labores.</p> <p>La iluminación en su ambiente de trabajo le genera fatiga visual</p> <p>La poca iluminación en mi ambiente laboral me genera dolor de cabeza</p>
Conocimiento/habilidades del puesto	Competencias	<p>Considera usted que tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento</p> <p>Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto</p> <p>Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación</p> <p>Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia</p>

Desempeño Laboral (Y)	Calidad/ cantidad de trabajo	Exactitud	laboral. Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo Considera usted que su trabajo es interesante
		Rendimiento	Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene
	Planeación/ organización	Objetivo	Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo Considera usted que participa en la elaboración unidades de clases Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área Considera usted que tiene capacidad para planear y organizar su trabajo
		Responsabilidad	Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente
	Iniciativa/ compromiso	Reglas establecidas	Considera usted que puede sugerir mejoras a tus superiores, respecto de los procesos de desarrollo de la unidad de clases Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo
	Solución de problemas/ creatividad	Grado de capacidad	Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas Considera usted que puede tomar decisiones ante un problema en la Institución
		Criterio frente a problemas	Considera usted que maneja más de un problema con eficiencia Considera usted que tiene buen criterio frente a toda clase de problemas Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo
	Trabajo de equipo y cooperación	Relación de trabajo	Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre tus colegas de trabajo
		Ambiente de colaboración	Considera usted que existe un ambiente de colaboración
	Habilidades	Relación positiva	Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante Considera usted que pueda trabajar, sin necesidad de estar con otras personas

interpersonales	Respeto Oral	<p>Considera usted que resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin renunciar a los demás</p> <p>Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas</p>
Comunicación	Escrita	<p>Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para desarrollar su trabajo</p> <p>Considera usted que los comentarios o sugerencias que le haces a tu superior son tomados en cuenta</p>

7.8 Instrumentos de recolección de datos

Los autores Robbins & Judge (2009), formularon un instrumento que evalúa el Estrés Laboral, el mismo que consta de 3 dimensiones que se abordarán en el presente proyecto de tesis que son: factores personales, factores organizacionales y factores ambientales, con una escala de Likert de 4 puntos: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = algunas veces y 4 = siempre, con un total de 35 ítems; por su parte para la variable Desempeño Laboral, se evaluará mediante las dimensiones de Dessler (2009), que cuenta con 8 dimensiones que son : conocimiento/ habilidades del puesto, calidad/ cantidad de trabajo, planeación/ organización, iniciativa/ compromiso, solución de problemas/ creatividad, trabajo de equipo y cooperación, habilidades interpersonales y comunicación, con una escala de Likert de 5 puntos que van desde: 1 = siempre, 2 = Casi siempre, 3 = algunas veces, 4 = casi nunca y 5 = nunca, con un total de 30 ítems. Para obtener buenos resultados, las preguntas tiene que ser respondidas con total sinceridad por los colaboradores de la Intitución.

7.9 Técnicas de recolección de datos y validación de instrumentos.

En el presente proyecto de tesis se utilizó como instrumento y técnica el cuestionario – encuesta, según, Fernández & Baptista (2014), define que es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

7.10 Plan de procesamiento de datos.

Para el procesamiento de datos de cada variable se utilizó el SPSS V. 25, con el objetivo de procesar las encuestas, los datos estadísticos, para su interpretación de normalidad, confiabilidad y correlación entre las variables del Estrés laboral y el Desempeño laboral.

Capítulo IV

8. Resultados y discusiones

Se procedió encuestar a todos los colaboradores de la Institución, el cual tuvo una duración de 2 horas, se usó el análisis de estadística prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar la normalidad de los datos:

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.062	75	,200*
Factores personales	0.115	75	0.016
Factores organizacionales	0.078	75	,200*
Factores ambientales	0.085	75	,200*
Desempeño laboral	0.084	75	,200*
conocimiento/ habilidades para el puesto	0.189	75	0.000
Calidad/ cantidad de trabajo	0.186	75	0.000
Planeacion/ organización	0.256	75	0.000
Iniciativa/ compromiso	0.139	75	0.001
Solucion de problemas /creatividad	0.131	75	0.003
trabajo de equipo y cooperación	0.095	75	0.093
Habilidades interpersonales	0.132	75	0.003
Comunicación	0.246	75	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados obtenidos de Kolmogorov nos muestra que la distribución de la prueba no es normal, por lo tanto se procedió a aplicar la correlación de las variables utilizando el estadístico el Rho Spearman.

8.1 Confiabilidad y validez de los instrumentos

8.1.2 Confiabilidad del instrumento estrés laboral

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizará el Alfa de Cronbach

Tabla 3

Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral y el desempeño laboral

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Estrés laboral 0,887 (35 ítems)	Factore personales	0,702	9
	Factores organizacionales	0,831	18
	Factores ambientales	0,796	8
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Desempeño laboral 0,720 (30 ítems)	Conocimiento/habilidad	0,746	4
	Calidad/ cantidad	0,731	4
	Planeación/organización	0,744	4
	Iniciativa/compromiso	0,770	4
	Solución de problemas/creatividad	0,768	4
	Trabajo de equipo y cooperación	0,825	4
	Hablidiades interpersonales	0,845	3
	Comunicación	0,854	3

Según, Fernández & Baptista (2014), el alfa de Cronbach de la recolección de datos de la variable 1 tuvo un valor de 0.887, lo cual indica que existe fiabilidad, y el alfa de cronbach de la variable 2 obtuvo un valor de 0.720, lo cual indica fiabilidad aceptable.

8.1.3 Validación de los instrumentos

El proceso de validación de instrumentos a utilizar en la investigación se efectuará a través del juicio de expertos, como una opinión informada de profesionales con trayectoria para dar un juicio valorativo de los instrumentos elaborados.

Tabla 4

Validez según juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Institución que labora
José Tarrillo P.	Maestro	8 años	Docente	Universidad Peruana Unión
Eber Paz Vilchez	Maestro	6 años	Docente	Universidad Peruana Unión
Elmer Cruzado	Maestro	5 años	Docente	Universidad Peruana Unión
Malluri Ramírez R.	Maestro	35 años	Directora	I.E.I 0094 - Shilcayo

8.2. Resultados

Los resultados que se describen en este capítulo son sociodemográfica de la muestra de los niveles de las variables en estudio:

Tabla 5

Descripción de datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Edad del colaborador	30-40	13	17.3	
	41-50	36	48.0	
	51 a mas	26	34.7	100.0
Genero del colaborador	Masculino	28	37.3	
	Femenino	47	62.7	100.0
Grado de instruccion del colaborador	Bachiller	43	57.3	
	Licenciado	21	28.0	
	Magister	9	12.0	
Año de servicio del colaborador	Doctorado	2	2.7	100.0
	1-5	2	2.7	
	6-10	9	12.0	
Estado civil del colaborador	11-20	26	34.7	
	21 a mas	38	50.7	100.0
	Soltero	14	18.7	
Oucpacion del colaborador	Casado	43	57.3	
	Viudo	2	2.7	
	Divorciado	5	6.7	
	Conviviente	11	14.7	100.0
Oucpacion del colaborador	Docente	67	89.3	
	Plana directiva	3	4.0	

	Personal de servicio	5	6.7	100.0
Lugar de procedencia del colaborador	Costa	4	5.3	
	Sierra	4	5.3	
	Selva	67	89.3	100.0
Condicion laboral del colaborador	Nombrado	63	84.0	
	Cas	12	16.0	
	Total	75	100.0	100.0

En la tabla 5 se muestran las características sociodemográficas de los encuestados de los colaboradores de la I.E.I 0094 – Shilcayo. Con respecto a la edad tenemos que el 48.0% están en el rango de 41 – 50 años de edad. En genero 67.0% esta conformado por colaboradores masculinos. El grado de instrucción es de 57.3% bachilleres. El año de servicio con mayor porcentaje es de 50.7% de 21 a más años. El estado civil con arto nivel de porcentaje es de 57.3% colaboradores casados. En ocupación el 89.3% indica que son docentes. El lugar de procedencia muestra que el 89.3% son de la selva. La condición laboral tiene el 84.0% que son docentes.

Tabla 6

Niveles del estrés laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Estrés laboral	Bajo	28	37.3
	Medio	47	62.7
	Total	75	100
Factores personales	Bajo	28	37.3
	Medio	42	56.0
	Alto	5	6.7
	Total	75	100
Factores organizacionales	Bajo	31	41.3
	Medio	41	54.7
	Alto	3	4.0
	Total	75	100
Factores ambientales	Bajo	35	46.7
	Medio	36	48.0
	Alto	4	5.3
	Total	75	100.0

En la tabla 6 nos muestra sobre el estrés laboral de los colaboradores el 62.7% que se encuentra en un nivel medio y el 37.3% en un nivel bajo. En cuanto a sus dimensiones tenemos que: Factores personales, el 56.0% está en un nivel medio de estrés, el 37.3% en un nivel bajo y el 6.7% en un nivel alto. Factores organizacionales el 54.7% se encuentran en un nivel medio de estrés, el 41.3% en un nivel bajo y el 7%

en un nivel alto. Factores ambientales, el 48.0% se encuentran en un nivel de estrés medio, el 46.7% en un nivel bajo y el 4.0 en un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 7

Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	45	60.0
	Medio	30	40
	Total	75	100.0
Conocimiento/habilidades	Bajo	43	57.3
	Medio	31	41.3
	Alto	1	1.3
	Total	75	100.0
Calidad/cantidadetrabajo	Bajo	65	86.7
	Medio	10	13.3
	Total	75	100.0
Planeacion/organización	Bajo	65	86.7
	Medio	10	13.3
	Total	75	100.0
Iniciativa/Compromiso	Bajo	50	66.7
	Medio	25	33.3
	Total	75	100.0
Solucion de problemas/creatividad	Bajo	45	60.0
	Medio	30	40.0
	Total	75	100.0
Trabajo de equipo y cooperación	Bajo	45	60.0
	Medio	30	40.0
	Total	75	100.0
Habilidades interpersonales	Bajo	24	32.0
	Medio	49	65.3
	Alto	2	2.7
	Total	75	100.0
Comunicación	Bajo	41	54.7
	Medio	31	41.3
	Alto	3	4.0
	Total	75	100.0

La tabla 7 nos muestra sobre el desempeño laboral el 60.0% esta en un nivel bajo y el 40.0% en un nivel medio, en cuanto a sus dimensiones tenemos los puntos:

comunicación/ habilidades el 57.3% se encuentra en un nivel bajo, el 41.3% en un nivel medio y el 1.3% en un nivel alto. Calidad/ cantidad de trabajo el 86.7% está en un nivel bajo y el 13.3% está en un nivel medio. Planeación/ organización el 86.7% está en un nivel bajo y el 13.3% en un nivel medio. Iniciativa/ compromiso el 66.7% se encuentra en un nivel bajo y el 33.3% en un nivel medio. Solución de problemas/creatividad el 60.0% se encuentra en un nivel bajo y el 40.0% en un nivel medio. Trabajo de equipo y cooperación, el 60.0% se encuentra en un nivel bajo y el 40.0% en un nivel medio. Habilidades interpersonales, el 65.3% se encuentra en el nivel medio, el 32.0% en un nivel bajo y el 2.7% en un nivel alto. Comunicación, el 54.7% se encuentra en un nivel bajo, el 41.3% en un nivel medio y el 4.0% en un nivel alto.

Tabla 8

Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según edad del colaborador

		Edad del colaborador						Total	
		30 – 40		41 -50		51 a más			
Estrés laboral	Bajo	5	6.7%	16	21.3%	7	9.3%	28	37.3%
	Medio	8	10.7%	20	26.7%	19	25.3%	47	62.7%
	Total	13	17.3%	36	48.0%	26	34.7%	75	100.0%

Los resultados de la tabla 8 muestran que el 26.7% de los colaboradores encuestados son de las edades de 41 a 50 años, manifiestan estar en un nivel de estrés laboral medio. El 6.7%, de colaboradores indican estar en un nivel de estrés laboral bajo.

Tabla 9

Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según los años de servicio del colaborador

		Año de servicio del colaborador									
		1-5		6-10		11-20		21 a más		Total	
Estrés laboral	Bajo	0	0.0%	4	5.3%	6	8.0%	18	24.0%	28	37.3%
	Medio	2	2.7%	5	6.7%	20	26.7%	20	26.7%	47	62.7%
	Total	2	2.7%	9	12.0%	26	34.7%	38	50.7%	75	100.0%

En la tabla 9, según los años de servicio de los colaboradores de 11- 20 y 21 a más el resultado obtenido es de 26.7% demostrando que tienen un nivel de estrés laboral medio. Los colaboradores de 6-10 años de servicio indican encontrarse en un nivel de estrés laboral bajo con un 5.3%.

Tabla 10

Tabla cruzada del estrés laboral y dimensión según estado civil del colaborador

		Estado civil del colaborador					
		Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Conviviente	Total
Estrés laboral	Medio	14	43	2	5	11	75
	Total	18.7%	57.3%	2.7%	6.7%	14.7%	100.0%

Los resultados de la tabla 10 muestran un 57.3% que los colaboradores de estado civil casados se encuentran en un nivel de estrés laboral medio.

Tabla 11

Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según la edad del colaborador

		Edad del colaborador							
		30-40		41-50		51 a más		Total	
Desempeño laboral	Bajo	4	5.3%	25	33.3%	16	21.3%	45	60.0%
	Medio	9	12.0%	11	14.7%	10	13.3%	30	60.0%
	Total	13	17.3%	36	48.0%	26	34.7%	75	100.0%

En la tabla 11 nos indica que el 33.3% de los colaboradores encuestados de 41 a 50 años de edad se encuentran con un nivel de desempeño bajo, y el 14.7% en un nivel de desempeño laboral medio.

Tabla 12

Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según el año de servicio del colaborador

		Año de servicio del colaborador									
		1-5		6-10		11-20		21 a más		Total	
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	3	4.0%	12	16.0%	30	40.0%	45	60.0%
	Medio	2	2.7%	6	8.0%	14	18.7%	8	10.7%	30	40.0%
	Total	2	2.7%	9	12.0%	26	34.7%	38	50.7%	75	100.0%

En la tabla 12 los resultados obtenidos es de 40.0% de los colaboradores encuestados de 21 a más años de servicio, encontrándose con un nivel de desempeño laboral bajo. El 18.7% de los colaboradores de 11-20 años de servicio manifiestan estar en un nivel de desempeño laboral medio.

Tabla 13

Tabla cruzada del desempeño laboral y dimensión según el estado civil del colaborador

		Estado civil del colaborador											
		Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente		Total	
Desempeño laboral	Bajo	11	14.7%	37	49.3%	2	2.7%	4	5.3%	9	12.0%	63	84.0%
	Medio	3	4.0%	6	8.0%	0	0.0%	1	1.3%	2	2.7%	12	16.0%
	Total	14	18.7%	43	57.3%	2	2.7%	5	6.7%	11	14.7%	75	100.0%

En la tabla 13 los resultados obtenidos es de 49.3% de los colaboradores de estado civil casados se encuentran con un nivel de desempeño laboral bajo y 8.0% en un nivel de desempeño laboral medio.

8.3 Contrastación de hipótesis

8.3.1 Hipotesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 14

Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

	Desempeño laboral		
Estrés laboral	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,413**	0.000	75

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

En la tabla 14 se presenta la relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0.413** (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.000 (p-valor ≤ 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con el desempeño

laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del desempeño laboral de los colaboradores aumentará.

8.3.2 Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 15

Relación entre el estrés laboral y el conocimiento/ habilidades

	Conocimiento/ habilidades		
Estrés laboral	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,239*	0.039	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15 se presenta la relación del estrés laboral con el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,239* (correlación positiva baja) con un p- valor = 0.039 (p-valor ≤ 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con el

conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del conocimiento/habilidades de los colaboradores aumentará.

8.3.3 Hipotesis especifica 2

H_0 : No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad/cantida de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 16

Relación entre el estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo

Estrés laboral	Calidad/cantidad de trabajo		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,222*	0.026	75

En la tabla 16 se presenta la relación del estrés laboral con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,222* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.026 (p-valor ≤ 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del calidad/cantidad de trabajo de los colaboradores aumentará.

8.3.4 Hipotesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la planeación/organización de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 17

Relación entre el estrés laboral y la planeación/organización

	Planeación/organización		
Estrés laboral	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,287*	0.013	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 17 se presenta la relación del estrés laboral con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho

Spearman se obtuvo el coeficiente 0,287* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.013 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del planeación/organización de trabajo de los colaboradores aumentará.

8.3.5 Hipotesis especifica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el estrés laboral y la iniciativa/compromiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la iniciativa/compromiso de trabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 18

Relación entre el estrés laboral y la iniciativa/compromiso

	Iniciativa/compromiso		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	,306**	0.008	75

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

En la tabla 18 se presenta la relación del estrés laboral con la iniciativa/compromiso de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,306* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.008 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la iniciativa/compromiso de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del iniciativa/compromiso de trabajo de los colaboradores aumentará.

8.3.6 Hipotesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 19

Relación entre el estrés laboral la solución de problemas/creatividad

	Solución de problemas/creatividad		
Estrés laboral	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,449**	0.000	75

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

En la tabla 19 se presenta la relación del estrés laboral con la solución de problema/creatividad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,449* (correlación positiva bajo) con un p-valor = 0.000 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la solución de problema/creatividad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel de la solución de problema/creatividad de trabajo de los colaboradores aumentará.

8.3.7 Hipotesis específica 6

H_0 : No existe relación significativa entre estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 20

Relación entre el estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación.

	Trabajo de equipo y cooperación		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	,085	0.028	75

En la tabla 20 se presenta la relación del estrés laboral con el trabajo de equipo y cooperación de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,085* (correlación positiva muy débil) con un p-valor = 0.028 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel muy bajo con el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel de trabajo de equipo y cooperación de los colaboradores aumentará.

8.3.8 Hipotesis especifica 7

H_0 : No existe relación significativa entre estrés laboral y las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 21

Relación entre el estrés laboral y las Habilidades interpersonales

Estrés laboral	Habilidades interpersonales		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
	,089	0.016	75

En la tabla 21 se presenta la relación del estrés laboral con las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,089 (correlación positiva muy débil) con un p-valor = 0.016 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel muy bajo con las habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral las habilidades interpersonales de los colaboradores aumentará.

8.3.9 Hipotesis especifica 8

H_0 : No existe relación significativa entre estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019

H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019.

Regla de decisión:

- a. Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)
- b. Si el p valor es $<$ se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H_i)

Tabla 22

Relación entre el estrés laboral y la comunicación

	Comunicación		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p- valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	-0,73	0.043	75

En la tabla 22 se presenta la relación del estrés laboral con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente -0,73 (correlación negativa considerable) con un p-valor = 0.043 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel negativo en la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral la comunicación de los colaboradores aumentará.

8.5 Discusiones

El objetivo fundamental de este estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, a travez de un instrumento que permitió evaluarlos.

Al analizar los resultados según la correlación del estrés laboral y desempeño laboral obtuvimos un coeficiente 0,413 (a menor estrés mayor desempeño), y un p-valor = 0,000, indicando que el estrés laboral se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral.

Tupacyupanqui (2017), desarrolló en su trabajo de tesis titulada “Estrés en el desempeño docente en la Institución Educativa de la RED N° 11, San Martin de Porres, 2016, en la Universidad Cesar Vallejo – Lima, los resultados obtenidos afirman que

existe la influencia del estrés en el desempeño docente de la RED 11; Tupacyupanqui concluyó que el estrés tiene una relación significativa con el desempeño en los docentes de la Institución.

Ayay & Azan (2018), desarrollaron en sus proyecto de tesis titulada “Relación del estrés laboral y el desempeño en la cadena Molinera Induamérica Trade S.A. – San Martin”, por lo que determinamos que las dimensiones que comprenden al estrés laboral de los colaboradores de la empresa, no incluyen de manera significativa en su desempeño, ellos según los resultados no son afectados por el estrés en el desarrollo de sus actividades.

Capítulo V

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento mostraron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 -Shilcayo; por lo que establecimos que las dimensiones que comprenden al estrés laboral en los colaboradores de la I.E.I., influyen de manera significativa en su desempeño, que según los resultados obtenidos el estrés sí afecta en el desarrollo de sus actividades.

En la tabla 14 se presenta la relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0.413** (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.000 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del desempeño laboral de los colaboradores aumentará.

En la tabla 15 se presenta la relación del estrés laboral con el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,239* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.039 (p-valor \leq 0.05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con el conocimiento/habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del conocimiento/habilidades de los colaboradores aumentará.

En la tabla 16 se presenta la relación del estrés laboral con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,222* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.026 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del calidad/cantidad de trabajo de los colaboradores aumentará.

En la tabla 17 se presenta la relación del estrés laboral con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,287* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.013 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del planeación/organización de trabajo de los colaboradores aumentará.

En la tabla 18 se presenta la relación del estrés laboral con la iniciativa/compromiso de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,306* (correlación positiva baja) con un p-valor = 0.008 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la iniciativa/compromiso de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel del iniciativa/compromiso de trabajo de los colaboradores aumentará.

En la tabla 19 se presenta la relación del estrés laboral con la solución de problema/creatividad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,449* (correlación positiva débil) con un p-valor = 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel bajo con la solución de problema/creatividad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel de la solución de problema/creatividad de trabajo de los colaboradores aumentará.

En la tabla 20 se presenta la relación del estrés laboral con el trabajo de equipo y cooperación de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,085* (correlación positiva muy débil) con un p-valor = 0.028 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel muy bajo con el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral el nivel de trabajo de equipo y cooperación de los colaboradores aumentará.

En la tabla 21 se presenta la relación del estrés laboral con las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,089 (correlación positiva muy débil) con un p-valor = 0.016 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel muy bajo con las habilidades en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral las habilidades interpersonales de los colaboradores aumentará.

En la tabla 22 se presenta la relación del estrés laboral con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I 0094 –Shilcayo, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman se obtuvo el coeficiente -0,73 (correlación negativa considerable) con un p-valor = 0.043 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el estrés laboral se relaciona con un nivel negativo con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019. Indicando que a menor estrés laboral la comunicación de los colaboradores aumentará.

9.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestro proyecto de investigación de las variables estrés laboral y desempeño laboral se recomienda:

- a. Se recomienda, la implementación de talleres sobre técnicas de relajación, con la finalidad de reducir el nivel de estrés en los colaboradores de la institución.
- b. Disponer de un personal capacitado en temas relacionados a la salud laboral como psicólogos, trabajadores sociales que brinden orientación a los docentes de como afrontar y manejar situaciones de estrés lo cual permitirá rendir mejor la calidad del desempeño laboral.
- c. Fomentar programas de desarrollo profesional y mejoramiento continuo dentro de la institución, promoviendo el liderazgo, dinámicas de grupo y comunicación asertiva que estimule un trabajo saludable, consiguiendo elevar el nivel del desempeño laboral del docente.
- d. Coordinar con los responsable en el diseño de proyectos ambientales e involucramiento en problemas sociales de la institución, con el fin de promover y garantizar una buena habilidad social y cuidado del medio ambiente con las autoridades educativas, disminuyendo el cansancio y el estrés laboral de los colaboradores de la institución .
- e. Para mejorar el desempeño laboral debe ser fundamental el aprendizaje con una gestión democrática que lidere la calidad de enseñanza, promoviendo el pensamiento crítico y creativo de sus estudiantes y la valoración positiva de

la diversidad en todas sus expresiones que definan sus relaciones entre colaboradores mejorando el respeto y la comunicación acertiva.

- f. Es fundamental evaluar y supervisar a los colaboradores de la Institución según los niveles que correspondan: nivel inicial, nivel primario y nivel secundario, para medir sus capacidades y conocimiento, de esta manera obtener resultados de su desempeño laboral.
- g. Se recomienda implementar un programa de reconocimiento mensual para los colaborador dentro de la institución, esto los motivará a hacer uso de sus conocimientos y capacidades.
- h. Es importante que los colaboradores tengan sus unidades de clases organizadas, desarrolladas según los programas que correspondan a cada área y a una fecha establecida, de esta manera facilitará sus desempeño laboral.
- i. Relacionar el estudio del compromiso y su desempeño laboral para que la dirección y el colaborador estén al tanto de los resultados obtenidos a fin de establecer normas institucionales orientadas a lograr el compromiso de los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo
- j. Se recomienda que el superior sea una persona observadora y comunicativa, capaz de detectar problemas entre colaboradores y poder solucionarlos a tiempo, esto se puede evitar asignando trabajos individuales y midiendo el desempeño de cada colaborador, así se considerará si es factible que se trabaje en equipo o de forma individual.

- k. Es importante establecer objetivos a corto y largo plazo, donde todos los colaboradores deben estar comprometidos con ellos hasta poder lograrlos, seleccionar líderes que puedan moderar reuniones y jornadas motivacionales, todo esto mejorará el compañerismo, y el trabajo en equipo.

- l. Se recomienda que la comunicación en la institución sea de forma transparente y democrática, donde los colaboradores podrán exponer sus ideas y sugerencias a su superior, que les permitirá alcanzar un buen desempeño laboral.

10. Lista de referencias

- Alles, Martha. 2008. *Desempeño por competencias, evaluación de 360°*.
- Álvarez Herly. 2015. "El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público." 23.43.
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Amador, Alfonso. 2009. "Administración de los recursos humanos, su proceso organizacional." (c):2-6.
- Ayay, Jezer and Evelyn Azan. 2018. "Escuela profesional de administración relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena."
- Barrio, J. and M. García. 2006. "El estrés como respuesta." *International journal of developmental and educational psychology* 1(1):37-48.
- Cabrera Villagrán, Andrea Paola. 2015. "Universidad técnica de ambato tutor."
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23065/1/Tesis_t1117ec.pdf
- Chávez, Rocío. 2016. "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del CEP la Inmaculada de trujillo, 2015." 81.
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7815/Tesis_MaestríaX - Rocío del Pilar Chávez Quiñones.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7815/Tesis_MaestríaX_Rocío%20del%20Pilar%20Ch%C3%A1vez%20Qui%C3%B1ones.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang, María Margarita and Nadia San Martín. 2015. "Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de talcahuano."
- Chiavenato, Idalberto. 2000. *Administración de recursos humanos, quinta edición*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- Chiavenato, Idalberto. 2007. *Administración de recursos humanos*.
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Chiavenato, Idalberto. 2009a. *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en*

las organizaciones.

Chiavenato, Idalberto. 2009b. *Gestión de recursos humanos.*

Dessler, Gary. 2009. *Administración de recursos humanos decio primera edición.* Vol. 11° editio.
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45715933/Administracion_de_recurso_humanos_11va_Gary

Díaz Reategui, Ivonne Del Pilar and Karin J. Gaviria Torres. 2013. “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto.”

Fernández and Baptista. 2014. *Metodología de la investigación.*

Gómez Mejía, Luis. 2008. *Gestión de recursos humanos.* Vol. 948.

González, Mayra Raquel. 2014. “Realizado en serviteca altense de quetzaltenango).”
“Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango) 83.

Guan, Oswaldo. 2007. “El estrés laboral como síntoma de una empresa”. *Perspectivas* (20) :55–66. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Hernández, Fernández, & Baptista. 2010. *Metodología de la investigación.*

Del Hoyo, María Angeles del Hoyo. 2016. *Estrés laboral.*
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La carga de trabajo mental/carga mental.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS_DE_PUBLICACIONES/FONDO_HISTORICO/DOCUMENTOS_DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La_carga_de_trabajo_mental/carga_mental.pdf)

Paipay, Miriam. 2017. “Estrés laboral y desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias sociales de la UNFV , 2017.” 1–132.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8602/Paipay_CMS.pdf?seque

nce=1&isAllowed=y

- Peiró, José M. 1992. “Sección técnica el estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva.” 38.
http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Pico-gutiérrez, Eduardo V. and María C. Loor-Solórzano. 2019. “Evaluación de desempeño en el área financiera y contable en las organizaciones de la provincia de Santa Elena-Ecuador.” VI(2):24–30.
- Puig, Marbelys Amalia, María Teresa Martínez, and Nadia García. 2016. “Consideraciones sobre el desempeño profesional del profesor.” *Revista cubana de enfermería* 32(3):433–41.
- ReinaValera. 1960. “La santa biblia antiguo y nuevo testamento antigua versión de casiodoro de Reina (1569) Revisada por Cipriano de Valera(1602) Otras Versiones: 1862, 1909 y 1960 Reina-Valera 1960 Bibles.Org.Uk,.” (1569).
- Rivero, Yuraidy. 2019. “Evaluación del desempeño : Tendencias actuales.” 23(2):159–64.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2009. *(Libro)comportamiento organizacional*.
- Rodriguez, Raquel and Sara de Rivas Herмосilla. 2011. “Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (Burnout): Diferenciacion, actualizacion y lineas de intervención.” *Medicina y seguridad del trabajo* 1:72–88.
- Solano, Laura and Alejandras Arias. 2012. “El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de medicina.” *Revista CES salud pública, ISSN-e 2145-9932, Vol. 3, Nº. 2, 2012, Págs. 280-288* 3(2):280–88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4164138>

- Tupacyupanqui, Carmen Rosa. 2017. “Estrés en el desempeño docentes de las instituciones educativas de la RED N ° 11 , San Martín de Porres ,.”
- Velarde Ramos, Carmen Rosa. 2016. “Nivel de estrés laboral en asesores de venta empresa de concesionarios autorizados S.A.C. Juliaca, 2016.” 78. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1181>
- Wayne, R. 2010. *Administración de recursos humanos*. <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Wayne, R. and Noe Robert. 2005. *Administración de recursos humanos*.
- Werther, William and Keith Davis. 2008. *Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas*.
- White, Ellen G. 2007. “Mente, carácter y personalidad 2.” *Journal of chemical information and modeling* 53:619–25.
- White, Ellen G. 2013. “Liderazgo cristiano.” *Journal of chemical information and modeling* 53(9):105. file:///C:/Users/Daniel/Downloads/Liderazgo Cristiano.pdf
- Yupanqui Alvarez, Jenny and Zulema Iparraguirre Santillán. 2016. “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC transerv, Cajamarca 2016.” 1–80. upanqui Álvarez Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta, Herlinda. 2018. “Estrés laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas de la red 8 del distrito de San Martín de Porres, 2018.” *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24039>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.I. 0094 -Shilcayo, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño labora en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019?	Determinar la relación del estrés laboral y el desemoño laboral en de los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño labora en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo?	El estrés laboral	Diseño No experimental de corte transversal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Desempeño laboral	Tipo de estudio Básico, de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional.
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el conocimiento/habilidades para el puesto en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?	Definir la relación del estrés laboral y el conocimiento/habilidades para el puesto en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con el conocimiento/habilidades para el puesto en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019?		Área de estudio Distrito de la Banda de Shilcayo
¿De qué manera el etrés laboral se relacionan con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo, 2019?	Definir la relación del estrés laboral y la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con la calidad/cantidad de trabajo en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?		Población y muestra La totalidad de los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019
¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094- Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con la planeación/organización en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?		Instrumento:

¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con la iniciativa/comprimiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y la iniciativa/comprimiso en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con la iniciativa/comprimiso en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?	Cuestionario, encuesta Valoración estadística: 95 % confiabilidad
¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con la solución de problemas/creatividad en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?	
¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con el trabajo de equipo y cooperación en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?	
¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con las habilidades interpersonales en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?	
¿De qué manera el estrés laboral se relacionan con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo,2019?	Definir la relación del estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019	¿El estrés laboral tiene relacion significativa con la comunicación en los colaboradores de la I.E.I 0094 - Shilcayo, 2019?	

ANEXO B: MATRIZ INSTRUMENTAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	CATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACION	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
Estrés Laboral (X)	Factores Personales	Locus de Control interno	A menudo me estreso ante los cambios organizacionales	1 = Nunca 2 = Raras Veces 3 = Algunas Veces 4 = Siempre	I.E.I. 0094 - Shilcayo	Adaptado por la tesis: Carmen Rosa Velarde Ramos	Prueba del índice de correlación de Alpha de Cronbach y correlación de Spearman
			Me angustia rendir cuenta de mis acciones en la Institución				
			Me ponen nervioso (a) las metas pocas claras de la Institución				
		Autoeficacia	Me caracterizo por entregar todo en el tiempo programado				
			Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida				
			Me estresa no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la Institución				
		Demandas emocionales	Me angustia relacionarme en la Institución con personas que no estan a mi nivel profesional				
			Me agobian los compromisos que contraigo en la Institución				
			Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la Institución				
	Factores Organizacionales	Clima Organizacional	Tengo malas relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo				
			Me preocupa que me hagan llegar un memorandum				
			Escasamente participo en la toma de decisiones de la Institución				
		Sobrecarga de trabajo	Tengo demasiado trabajo				
			Recibo presiones de mis superiores, para realizar el trabajo				
			Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito				
			Considero que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades				
			El exceso de estrés en mi trabajo ha iniciado negativamente en mis relaciones familiares				
		Papel del Docente	No me han dado suficiente materiales precisos para efectuar mi trabajo				
			Mi actitud son diferente a las actividades que debo cumplir en mi trabajo				
No concuerdan mi desempeño con las exigencias de mi superior							
Padesco una tensión permanente con la necesidad de demostrar eficacia, dentro de la institución							

			Me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a los constantes cambios de sistema Educativo			
		Progreso profesional	Siente tensión cuando espero un beneficio legal de parte el Estado			
			Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando el Estado no cumple con mis expectativas de pagos			
			Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender a mi carrera profesional			
			Siento que mi progreso profesional en la Institución es limitada			
			Me agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en mi carrera profesional			
	Factores Ambientales	Ruido	Me angusti el ruido constante que causan mis alumnos			
			Me reprime el ruido generado por el alumnado de la Institución			
			Considero que el ambiente donde trabajo es muy ruidoso			
		Temperatura	Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo afectan en mi estado de salud			
			El intenso calor en mi ambiente de trabajo me hace perder agilidad			
		Iluminación	La iluminación en su ambiente de trabajo le causa estrés para realizar sus labores.			
			La iluminación en su ambiente de trabajo le genera fatiga visual			
			La poca iluminación en mi ambiente laboral me genera dolor de cabeza			
Desempeño Laboral (Y)		Conocimiento/habilidades del puesto	Competencias	Considera usted que tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento		
	Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto					
	Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación					
	Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral.					
	Calidad/cantidad de trabajo	Exactitud	Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo			
			Considera usted que su trabajo es interesante			
		Rendimiento	Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene			
Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades						
				1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = Algunas Veces 4 = Casi nunca 5 = Nunca		Según Mercí Raque (2016) Adaptado por Valderrama (2014)

Planeación/ organización	Objetivo	Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo			
		Considera usted que participa en la elaboración unidades de clases			
		Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área			
		Considera usted que tiene capacidad paraplanear y organizar su trabajo			
Iniciativa/ compromiso	Responsabilidad	Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades			
	Reglas establecidas	Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente			
		Considera usted que puede sugerir mejoras a tus superiores, respecto de los procesos de desarrollo de la unidad de clases			
		Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo			
Solución de problemas/ creatividad	Grado de capacidad	Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas			
	Criterio frente a problemas	Considera usted que puede tomar decisiones ante un problema en la Institución			
		Considera usted que maneja mas de un problema con eficiencia			
		Considera usted que tinene buen criterio frente a toda clase de problemas			
Trabajo de equipo y cooperación	Relación de trabajo	Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo			
		Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo			
		Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre tus colegas de trabajo			
	Ambiente de colaboración	Considera usted que existe un ambiente de colaboración			
Habilidades interpersonales	Relación positiva	Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante			
		Considera usted que pueda trabajar, sin necesidad de estar con otras personas			
	Respeto	Considera usted que resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin renunciar a los demás			
Comunicación	Oral	Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas			
	Escrita	Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para desarrollar su trabajo			
		Considera usted que los comentarios o sugerencias que le haces a tu superior son tomados en cuenta			

ANEXO C: INSTRUMENTO

Cuestionario de encuesta sobre "El estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 - Shilcayo, 2019"

I. Datos Generales

1. Edad	2. Género	3. Grado de Instrucción	4. Años de servicio
a) 30 - 40 b) 41 - 50 c) 51 a más	a) Masculino b) Femenino	a) Bachiller b) Licenciado c) Magister d) Doctorado	a) 1 - 5 b) 6 -10 c) 11 - 20 d) 21 a más
5. Estado Civil	6. Ocupación	6. Lugar de procedencia	8. Condición Laboral
a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Viudo (a) d) Divorciado (a) e) Conviviente	a) Docentes b) Plana directiva c) Personal de Servicio	a) Costa b) Sierra c) Selva	a) Nombrado c) CAS

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación del Estrés laboral y el desempeño. Dicha información servirá como apoyo para la realización de una investigación que tendrá únicamente finalidades de tipo académicas, por lo que se solicita de su amable colaboración a fin de contestar lo más honestamente posible. De ante mano, muchas gracias.

II. A continuación se presentan las preguntas sobre el Estrés

1 = Nunca	2 = Raras veces	3 = Algunas Veces	4 = Siempre
-----------	-----------------	-------------------	-------------

N°	EL ESTRÉS LABORAL	PUNTAJES			
FACTORES PERSONALES					
Locus de Control externo		1	2	3	4
1	A menudo me estreso ante los cambios organizacionales				
2	Me angustia rendir cuenta de mis acciones en la Institución				
3	Me ponen nervioso (a) las metas pocas claras de la Istitución				
Autoeficacia					
4	Me caracterizo por entregar todo en el tiempo programado				
5	Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida				
6	Me estresa no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la Institución				
Demandas Emocionales					
7	Me angustia relacionarme en la Institución con personas que no estan a				

	mi nivel profesional				
8	Me agobian los compromisos que contraigo en la Institución				
9	Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la Institución				
FACTORES ORGANIZACIONALES					
Clima Organizacional					
10	Tengo malas relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo				
11	Me preocupa que me hagan llegar un memorandum				
12	Escasamente participo en la toma de decisiones de la Institución				
Sobrecarga de Trabajo					
13	Tengo demasiado trabajo				
14	Recibo presiones de mis superiores, para realizar el trabajo				
15	Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito				
16	Considero que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades				
17	El exceso de estrés en mi trabajo ha iniciado negativamente en mis relaciones familiares				
Papel del Directivo					
18	No me han dado suficiente materiales precisos para efectuar mi trabajo				
19	Mi actitud son diferente a las actividades que debo cumplir en mi trabajo				
20	No concuerdan mi desempeño con las exigencias de mi superior				
21	Padesco una tensión permanente con la necesidad de demostrar eficacia, dentro de la institución				
22	Me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a los constantes cambios de sistema Educativo				
Progreso Profesional					
23	Siente tensión cuando espero un beneficio legal de parte el Estado				
24	Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando el Estado no cumple con mis expectativas de pagos				
25	Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender a mi carrera profesional				
26	Siento que mi progreso profesional en la Institución es limitada				
27	Me agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en mi carrera profesional				
FACTORES AMBIENTALES					
Ruido					
28	Me angusti el ruido constante que causan mis alumnos				
29	Me reprime el ruido generado por el alumnado de la Institución				
30	Considero que el ambiente donde trabajo es muy ruidoso				
Temperatura					
31	Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo afectan en mi estado de salud				

32	El intenso calor en mi ambiente de trabajo me hace perder agilidad				
Iluminación					
33	La iluminación en su ambiente de trabajo le causa estrés para realizar sus labores.				
34	La iluminación en su ambiente de trabajo le genera fatiga visual				
35	La poca iluminación en mi ambiente laboral me genera dolor de cabeza				

III. A continuación se presentan las preguntas sobre el Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL					
Conocimiento/ habilidades para el puesto		1	2	3	4	5
36	Considera usted que tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento					
37	Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto					
38	Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación					
39	Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral.					
Calidad/ cantidad de trabajo						
40	Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo					
41	Considera usted que su trabajo es interesante					
42	Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene					
43	Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades					
Planeación/ Organización						
44	Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo					
45	Considera usted que participa en la elaboración unidades de clases					
46	Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área					
47	Considera usted que tiene capacidad paraplanean y organizar su trabajo					
Iniciativa/Compromiso						
48	Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades					
49	Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente					
50	Considera usted que puede sugerir mejoras a tus superiores, respecto de los procesos de desarrollo de la unidad de clases					

51	Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo					
Solución de problemas/Creatividad						
52	Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas					
53	Considera usted que puede tomar decisiones ante un problema en la Institución					
54	Considera usted que maneja mas de un problema con eficiencia					
55	Considera usted que tinene buen criterio frente a toda clase de problemas					
Trabajo de equipo y cooperación						
56	Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo					
57	Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo					
58	Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre tus colegas de trabajo					
59	Considera usted que existe un ambiente de colaboración					
Habilidades Interpersonales						
60	Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante					
61	Considera usted que pueda trabajar, sin necesidad de estar con otras personas					
62	Considera usted que resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin renunciar a los demás					
Comunicación						
63	Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas					
64	Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para desarrollar su trabajo					
65	Considera usted que los comentarios o sugerencias que le haces a tu superior son tomados en cuenta					

ANEXO D: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Una Institución Adelantada

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Banda de Shilcayo, miércoles 03 de abril del 2019

Bachiller en Administración de Negocios Internacionales.

*Alicia Estefani Guerrero Castro

*Delsybeth Rodríguez Vásquez

Estudiantes de la Universidad Peruana Unión - Tarapoto

Estimado director de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, Malluri Ramírez Ramírez

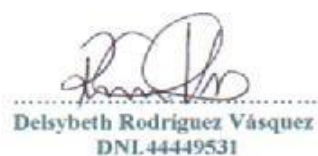
Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para hacerle llegar un cálido saludo, deseándole abundantes éxitos en la tarea que desempeña.

En esta ocasión solicitamos realizar un trabajo de investigación donde aplicaremos encuestas a los colaboradores de la institución que usted representa, el título de nuestro proyecto de tesis es: **"El estrés en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019"** la cual nos permitirá recibimos como Licenciados en la carrera de Administración y Negocios Internacionales, ya que es importante para cumplir con uno de los requisitos que nos solicita la Universidad Peruana Unión.

Quedamos a la espera de su respuesta positiva ante lo solicitado, nos despedimos de usted.

Atentamente,


Alicia Estefani Guerrero Castro
DNI 70187282


Delsybeth Rodríguez Vásquez
DNI.44449531


Mg. Malluri Ramírez Ramírez
DIRECTORA (E) I.E.Nº 0094
BANDA DE SHILCAYO

ANEXO E: JUICIO DE EXPERTO I

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Estrés laboral y Desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N.º: Fecha actual: 03/10/19
Nombres y Apellidos del Juez: José Tania Paredes
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
Años de experiencia profesional o científica: 8 años


Firma del Juez.

ANEXO F: JUICIO DE EXPERTO II

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Estrés laboral y Desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N.º: Fecha actual: 07-10-2019
Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Mallure Ramirez Ramirez (Directora)
Institución donde labora: I.E. N° 0094-Shilcayo
Años de experiencia profesional o científica: 35 años


Firma del Juez.

ANEXO G: JUICIO DE EXPERTO III

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Estrés laboral y Desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N.º: _____ Fecha actual: 03/10/19
Nombres y Apellidos del Juez: Sosa eber Paz Vilchez
Institución donde labora: Universidad Peruana Orión
Años de experiencia profesional o científica: 6 años


Firma del Juez.

ANEXO H: JUICIO DE EXPERTO IV

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094-Shilcayo, 2019, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Estrés laboral y Desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N.º: Fecha actual: 03/10/19
Nombres y Apellidos del Juez: Elmer Cruzado Vizquez
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
Años de experiencia profesional o científica: 5 años


Firma del Juez.