



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
CONFECCIONES INDUSTRIALES DE AREQUIPA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. ULDEMIA TOMASA BEGAZO SANCHEZ

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

DR. JUAN BAUTISTA CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FACOLNI
Presidente

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA
Secretario (a)

DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Vocal

DEDICATORIA

A mí querido esposo por brindarme su apoyo y aliento incondicionales y moral y el cariño con el que me dedica su tiempo.

A mi querida madre, papito y hermano por ser esos ángeles que me cuidan, que me guían y que de donde estén dedicarles mi esfuerzo, siempre estarán en mi corazón gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios a quien más amo y le debo la vida y el que yo esté en este mundo con todos los retos que me pone y que he sabido sobreponerme ante todo y salir, por darme esas fuerzas.

A mi esposo por el cariño y el amor y la dedicación que tiene conmigo

RESUMEN

La presente tesis tiene como título “estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018” en su búsqueda tiene como objetivo buscar la relación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa privada. La muestra conformada por 70 colaboradores está comprendida de todas las edades de un rango de 20 años a 65 años y relación con la empresa es contratos por tiempo determinado y tiempo indeterminado y personal estable según ley de ambos turnos. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva. Así mismo manifestamos que una investigación no experimental puede clasificarse en transeccional. Para las variables trabajadas se aplicó dos instrumentos. Las pruebas realizadas fueron cuestionarios de encuestas de 25 preguntas para estrés laboral previamente validadas, el nombre de la prueba: escala de estrés laboral de la OIT – OMS, para el desempeño laboral con cuestionario de 19 preguntas, nombre de la prueba: cuestionario de ISHI INTERCOL (2013). Una vez recolectadas los datos, se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS para análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación.

Palabras Clave: Estrés, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This thesis is titled "stress and job performance in workers of a private company of industrial apparel of Arequipa 2018" in its search aims to find the relationship between stress and work performance of employees of this private company. The sample consists of 70 employees is comprised of all ages of a range of 20 years to 65 years and relationship with the company is contracts for a fixed time and indeterminate time and stable staff according to law of both shifts. An investigation with a quantitative approach of descriptive type was carried out. We also state that a non-experimental investigation can be classified as transectional and longitudinal. For the variables worked, two instruments were applied. The tests were questionnaires of 25 questionnaires for work stress previously validated, the name of the test: ILO / WHO work stress scale, for the job performance with a questionnaire of 19 questions, name of the test: ISHI questionnaire INTERCOL (2013). Once the data were collected, they were statistically systematized by means of the statistical software SPSS for analysis, interpretation and final conclusions that are presented in detail in the investigation.

Keywords: Stress, Work Performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema específico.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos de la Investigación	18
1.4.1. Objetivos Generales.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables.	26
2.2.1. El Estrés.....	26
2.3.1. Definición de estrés.....	26
2.3.2. El Estrés Laboral	27
2.3.3. Desempeño Laboral.....	37
2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral	43
2.3.4. La Dirección de Salud Ocupacional (DSO) es un Órgano de Línea de la Dirección General de Salud Ambiental DIGESA. .	44

2.4. Definición de términos básicos	45
III. MÉTODOS Y MATERIALES	48
3.1. Hipótesis de investigación	48
3.1.1. Hipótesis general.....	48
3.1.2. Hipótesis específicas.....	48
3.2. Variables de estudio.....	49
3.2.1. Definición Conceptual.....	49
3.2.2. Definición operacional	49
3.2.3. Operacionalización de la variable.....	50
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	51
3.4. Diseño de investigación.....	51
3.5. Población y Muestreo de estudio.....	52
3.5.1. Población	52
3.5.2. Muestra.	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	53
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	53
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	55
3.8. Métodos de análisis de datos	57
3.9. Aspectos éticos	58
VI. RESULTADOS	59
4.1. Aspectos descriptivos de la muestra	59
4.2. Resultados de los Instrumentos de medición	60
4.3. Resultados a nivel inferencial.....	62
V. DISCUSIÓN.....	66
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	66
VI. CONCLUSIÓN.....	70
VII. RECOMENDACIÓN	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXO	75
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	76
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	77
Anexo 3: Instrumentos	78

Anexo 4: Validación de instrumento de juicio de expertos.....	82
Anexo 5: Base de datos.....	94
Anexo 6: Propuesta de Valor	100
Anexo 7: Consentimiento informado	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Operacionalización de la variable Estrés.....</i>	50
Tabla 2.	<i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	50
Tabla 3.	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	56
Tabla 4.	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	56
Tabla 5.	<i>Características de la Muestra</i>	59
Tabla 6.	<i>Niveles de Estrés.....</i>	60
Tabla 7.	<i>Niveles de Desempeño Laboral.....</i>	61
Tabla 8.	<i>Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de Normalidad</i>	62
Tabla 9.	<i>Correlación no paramétrica entre estrés y desempeño Laboral</i>	63
Tabla 10.	<i>Correlación no paramétrica entre estrés y de Destreza</i>	64
Tabla 11.	<i>Correlación no paramétrica entre estrés y habilidad.</i>	65

INTRODUCCIÓN

La presente investigación determinar como objetivo, que el estrés está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales, los temas relacionados del estrés y desempeño son cada vez más abordados en las empresas privadas, porque se ha vuelto una problemática que afecta tanto a la institución como al colaborador.

Las personas se caracterizan por tener atributos particulares, como son: la edad, sexo, su personalidad, competencias individuales, (dentro de las que se encuentran: conocimientos habilidades y actitudes hacia el trabajo que forman a cada individuo un ser único) y también con la condición socio económica.

Es recurrente hablar y escuchar a la gente del termino estrés sin estar seguros de su significado real, este desequilibrio que se presenta en los individuos es cada vez más frecuentes que aumentan y afecta el entorno laboral y familiar; teniendo en cuenta que en el centro de trabajo es el lugar donde se pasa mayor tiempo de actividad diaria.

En muchas ocasiones al momento de disminuir el estrés este puede mejorar los niveles de salud de los individuos; dentro del trabajo puede tener una mayor productividad; en la familia más atención y en la vida cotidiana ser más afectivos; siempre y cuando el trabajo no sea muy saturado y no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y la falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo que las metas pactadas no sean realizadas de la manera correcta, en todas las actividades o tareas.

Otro aporte importante, en el desempeño laboral de una organización, es la manera de cómo los miembros trabajan eficazmente y en equipo, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad dentro de la organización, así, está referido a la forma en la que los colaboradores puedan realizar eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas y objetivos, propuestas por la empresa en la que laboran.

En el primer capítulo que está referido a la situación problemática, donde se identifican los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, se expone el marco teórico de los conceptos referidos a estrés y desempeño laboral y variables demográficas, lo cual servirá como base para el análisis posterior.

En el tercer capítulo se planteó la hipótesis de investigación y describen la relación que existe, las variables de estudio, las definiciones, el tipo de investigación a llevar, población, muestra, técnicas de instrumento, de recolección de datos y desarrollo de la propuesta y por un tema de confidencialidad y acuerdo con la institución no exponer el nombre de la misma.

En el cuarto capítulo, se describe la metodología, los resultados de la investigación exponiendo las herramientas y conceptos a utilizar.

En el quinto capítulo, se exponen la discusión de los resultados encontrados y su análisis respectivo.

En el sexto capítulo, se plantea la conclusión, dando a conocer los hallazgos y relacionando la teoría del estrés y desempeño laboral

Por último, en el séptimo capítulo, se exponen las recomendaciones a la organización.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Es importante hoy en día el abordar este tema de estrés y desempeño laboral, el estrés ya en estudios de investigación está relacionado con pérdidas económicas de las empresas, se tiene que tomar en cuenta ya se ve que afecta en la salud física y mental de los colaboradores como personas y como problemática de las empresas, esto afecta en las relaciones interpersonales, tareas diarias y en su desempeño y ser pocos eficaces en sus labores diarias.

En nuestro país el estrés afecta el entorno laboral, es una de las formas más significativas donde principalmente es ya que la exigencia demandada por las empresas a diario es muy relevante tomar medidas de prevención, en la mayor parte de instituciones se deben de cumplir con estándares de calidad, el realizar tareas más complejas y alcance de metas y lograr objetivos, para poder ser productivos, el colaborador no cumple con alguno de estos parámetros puede verse afectado en su salud mental e incluso hasta llegar a perder su trabajo. Si el estrés no es manejado por el colaborador muchas veces la situación llega a comprometer el rendimiento no será el mismo y esto debe ser muy cansado para el colaborador, el desgaste físico, emocional o mental lo cual impide llevar un mejor desempeño a cabalidad en sus tareas. El estrés afecta al rendimiento del colaborador y las metas que tiene con la empresa en la que labora y puede no estar en el ritmo y sintonía con el grupo y esto deriva conflicto en sus relaciones con los demás que lo rodean.

Los colaboradores, por el estrés su comportamiento es algo negativo, cada colaborador hace posible su trabajo de la mejor manera que pueda, pero llegan a un punto que se saturan y su rendimiento baja a tal punto que se bloquean y hasta en ocasiones sienten dolores musculares o baja de temperatura. Lo cierto es que cada día se ha convertido en especie de ciclo que se repite, y de esta manera ha venido mermando la salud emocional de los trabajadores. Más antigüedad en la empresa influye otras veces hace que el personal nuevo caiga en esa rutina y el entusiasmo con el que ingresaron se deteriore y en ocasiones terminen renunciando.

El estrés laboral también puede estar originado por factores y uno de ellos la excesiva carga de trabajo y familiar entre otras, pone a prueba un elevado nivel de responsabilidad de la capacidad del individuo. Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad y un descenso de la calidad de vida y de aquellos casos más graves que lo sufren, pudiendo ser motivo incluso de baja calidad laboral en los colaboradores, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo y conocer técnicas eficaces para su manejo. Puede ser útil también la realización de determinados ejercicios, escucha de música anti estrés u otros audios relajantes para eliminar la tensión, también como una buena meditación guiada.

Los estudios han logrado identificar que el la presión y exceso de trabajo, da pie a una variedad de las enfermedades relacionadas con el estrés algunas de ellas, llegando a más de dos mil afecciones relacionadas a este contexto. En una encuesta realizada por Trabajando.com Perú en el 2014 a más de 2.000 personas, a la hora de preguntarles qué enfermedades han presentado debido al exceso de trabajo, el estrés se situó en el primer lugar, quedándose con el 41% de las votaciones.

El estrés ha comenzado a ser en nuestra vida un integrante más. El profesor e investigador de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Jorge Yamamoto, (2017) expresó que el ser humano ha desarrollado mecanismos de defensa para enfrentar los problemas que se le han ido presentando a lo largo de la historia. Mayores niveles de estrés reportan las mujeres (63%) que los hombres (52%). Esto se debe a que 1 millón 200 mil madres, la entera responsabilidad asumen del cuidado de sus hijos.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) en el año 2005 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad. (Mac Donald, A.2009).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008:2), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La Organización de las Naciones Unidas

(ONU) reconoce al estrés como la enfermedad del siglo XXI. En el ámbito laboral, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021 su presencia es común entre los trabajadores y, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés (OMS, 2004). El estrés laboral genera consecuencias en sus funciones sobre los trabajadores, y por último en la misma organización, dado que propicia ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado. En una encuesta europea, llevada a cabo por EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo), las causas de estrés laboral más mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

Toda organización requiere de su principal componente que es factor humano como el de mayor importancia acompañado por el talento y un óptimo desempeño, ya que es una fuente de conocimientos e innovación, siendo este el primer responsable del uso y administración de los recursos como son materiales, tecnológicos y financieros para alcanzar el desarrollo angular de la efectividad y el éxito, por tal motivo, señala Milkovich y Boudrem, (1994), “la gerencia universitaria debe tratar de optimizar su talento humano, tomando en cuenta para ello una serie de características individuales como las que destacan las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización”.

Por consiguiente, el ambiente industrial en Arequipa se observa la existencia del problema de estudio, debe tomarse el pronóstico de la problemática, a las consideraciones planteadas antes descrita puede generar a corto plazo, el ausentismo laboral, con la continua solicitud de permisos por parte del personal operativo. Si el colaborador es sometido al constante estrés comienza a somatizar, y deviene diversas molestias que se convierten en enfermedades, como presión arterial, dolores de cabeza, depresión, alteración de las relaciones interpersonales

y entre otras esto va a corto plazo y largo plazo, la referida enfermedad se extiende en el tiempo se convertirán en un enemigo mortal, pudiendo también darse el caso de abandonar de manera absoluta sus actividades laborales etc.

Consecuencia se está presentando en la empresa privada de confecciones industriales de Arequipa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?

1.2.2. Problema específico

PE1 ¿Qué relación existe entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?

PE2 ¿Qué relación existe entre el estrés y la habilidad de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?

1.3. Justificación del estudio

El presente estudio será una fuente de información, el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa, para lograr las metas propuestas y un máximo rendimiento, La información obtenida le servirá a la empresa como base para profundizar los puntos que considere críticos, dado que actualmente no posee ninguna medición en estos campos, este estudio servirá para que puedan realizar planes de capacitación y esparcimiento de la organización y esto permitirá conocer el estado actual en el que se encuentran los colaboradores en cuanto a estrés y desempeño laboral. Se espera que los resultados le permitan, en algún momento, elaborar planes de acción y políticas anti estrés.; y así evitar el estrés laboral en los trabajadores y su bajo rendimiento dentro de las organizaciones, haciendo que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral y en la empresa que laboran se sientan bien y cómodos en su ambiente de trabajo, logrando que su permanencia sea de más

tiempo en la empresa y mejorando la productividad de la empresa, esto ayudaría a tomar medidas que mejoren esta actitud, lo que llevaría a potenciar aspectos como el de la eficacia, eficiencia, innovación y adaptación. Es necesario que se brinde atención a cada necesidad que presente el colaborador, se ha observado que existe mucha rotación por parte del personal sobre todo en el segundo turno (tarde) lo cual está generando que no se esté llegando a la meta de productividad y esto influye en el personal nuevo que ingresa. Asimismo, desde la perspectiva teórica, puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención de enfermedades ocupacionales producto de relaciones estresantes presentes en las condiciones de trabajo, lo cual arrojaría valiosa información que permitirá implementar mejoras que favorezcan el desempeño laboral, la disminución progresiva del ausentismo, la reducción las practicas ocupacionales inseguras.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivos Generales

Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE1 Determinar la relación entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018
- OE2 Determinar la relación que existe entre el estrés y la habilidad de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En esta investigación analizaremos el estrés y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de indumentaria industrial. Teniendo como finalidad desarrollar en el presente capítulo hacer de los conceptos del estrés y rendimiento en el trabajo.

Vásquez, Maruy, y Verne, (2014) Buscaron establecer la incidencia del síndrome de burnout y el nivel de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio de Emergencia Pediátrica del hospital nacional Cayetano Heredia. La metodología utilizada en su investigación es descriptiva para las secciones transversales, ya que su población es de 54 personas que representan el número total de trabajadores y su muestra es la misma que la población total determinada por el muestreo de incontinencia, cuyo instrumento no se confirmó en Perú, que fue Confirmado en España, Chile y México, se utilizó como en Argentina, Cuba, Bolivia. Se concluye que el personal médico tiene una menor incidencia de síndrome de burnout, se señala que es moderado donde no influye de manera relevante en el personal médico.

Ruiz Aguilar y Vega Condor (2016) Este estudio tuvo una pregunta de investigación sobre cómo el estrés laboral puede afectar el desempeño del personal administrativo de nivel medio en una empresa de servicios industriales y de ventas. Las mujeres presentaron un nivel más elevado de estrés promedio de 66.03 frente a 52.05, no obstante en general todos los trabajadores en general, presentaron un buen puntaje de desempeño, con respecto el análisis se encontró que el estrés laboral influye en el desempeño laboral y concluye, que existe una relación negativa entre el estrés y desempeño laboral, siendo que si aumenta 1 punto en el estrés disminuya en 0.08 el desempeño, también concluye que las demandas de trabajo son altas y el estrés donde no influye de manera relevante, lo cual dice que el estrés está dentro de los estándares tolerables para el colaborador

De Torres (2014), en la tesis de diploma "El impacto de la eficiencia de los trabajadores en los trabajadores de la Asociación Financiera de Mujeres en Acción (AMA) en 2014, La Libertad-Trujillo", para obtener el Diploma Diplomado en Administración. Se utilizó la población total, con los análisis y de acuerdo a todos los estudios comparados se acepta la hipótesis planteada. el análisis de los resultados mostró que existe una correlación. El autor concluye en su investigación lo siguiente: afecta el desempeño laboral de las trabajadoras en la Iniciativa de Mujeres en Acción (AMA) en 2014. El estrés laboral afecta el desempeño de los trabajadores, a mayor estrés menos desempeño y a menor estrés su desempeño y rendimiento será significativo.

Caceres y Peralta, 2016) en su estudio "La relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados en la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016". El tipo de investigación fue descriptivo, correlativo; Con diseño de sección transversal no experimental. Se estimó que 55 trabajadores humanitarios. Se utilizó una técnica de encuesta para recopilar datos sobre el estrés en el trabajo, el instrumento fue utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, con el apoyo de Ivancevich y Matteson, con el alfabeto de Cronbach 0.854. La prueba utilizada por la Organización Internacional del Trabajo, cuyo Cronbach Alpha era 0,979, se usó para medir el rendimiento. Ambos instrumentos tienen un alto grado de fiabilidad.

Calsin, S. et al. (2013) Perú, exploró la "Relación entre el estilo de vida y el estrés laboral del personal médico en la Clínica Americana Juliaca, diciembre de 2012, febrero de 2013", cuyo objetivo era determinar la relación entre el estilo de vida y el estrés en el trabajo del personal de enfermería de la Clínica Americana. Como resultado, se realizó un estudio cuantitativo, transversal y de correlación en 76 personas: el 48,7% del personal médico representaba un estilo de vida moderadamente saludable y el 27,6% no era saludable; El 52.6% del personal tiene un nivel promedio de estrés en el trabajo y el 21.1% tiene un gran estrés. Se estableció una relación inversa y baja entre las dos variables.

Según Martínez Ocaña, (2017) El rendimiento y la satisfacción de los usuarios del instituto deportivo peruano Junín-2017, el diseño es una correlación cruzada no experimental del tipo básico con un nivel descriptivo. La investigación

es cuantitativa. La población del estudio fue de 101 miembros del personal y suscriptores del Instituto Peruano de Deportes Junín-2017, para recopilar datos sobre el rendimiento laboral variable, utilizar la técnica de encuesta y cuestionamiento y la confiabilidad del alfa de Cronbach. se utilizaron encuestas e instrumentación, se utilizaron cuestionarios con la escala de confiabilidad Cronbach alpha 0.879, que indican una alta confiabilidad y la validez de los instrumentos fue proporcionada por dos metodólogos y metodólogos que estuvieron de acuerdo. para determinar qué instrumentos se pueden utilizar para medir la relación entre el rendimiento y la satisfacción del cliente del instituto deportivo Junín-2017. Utilizamos las estadísticas de Spss versión 23 para el procesamiento de datos.

Guzmán Cabrera, (2017), en su tesis de investigación, las dimensiones del desempeño laboral y la personalidad en los trabajadores de la comuna provincial de Santa, Chimbote - 2017, son el tipo básico, el nivel de correlación descriptiva y el diseño transversal. La muestra del censo estuvo compuesta por 77 miembros del personal administrativo de la provincia de Santa Ana, en el área de gestión ambiental y salud pública. Para obtener los datos, se utilizó el cuestionario abreviado de Eysenck y las escalas de rendimiento, el análisis de los resultados mostró que existe una correlación inversa significativa entre la dimensión de los neuróticos. y desempeño en el trabajo, por otro lado, existe una baja correlación inversa con respecto a la dimensión del psicoticismo, mientras que no hay una conexión significativa con la dimensión de la extraversia

Según Argueda (2013), el artículo publicó el bajo rendimiento de Nuestro Diario, publicado el 10 de enero de 2013, pág. 15, para recibir un promedio de 100 quejas de los empleadores que informan una ausencia, omisión o advertencia a los empleados diariamente. El artículo establece que el porcentaje de ausencias se debe a problemas graves como el alcohol u otras adicciones a sustancias.

Según Granizo P, (2017), su tesis Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao, 2017. objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo, con una población de 30 colaboradores de la empresa como metodología se ha utilizado la investigación hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo aplicada y el nivel descriptivo correlacional; como

hipótesis propuesta que (H0) hipótesis nula: desempeño laboral y (H1) hipótesis alterna: satisfacción en el trabajo el análisis de dichas variables en el estadístico spss que como resultado nos arrojó en la prueba de alfa de crombach, 0,681 con lo que según la escala se encuentra en un índice de moderada confiabilidad, mediante la prueba de normalidad Shampiro-Wilk muestra como significancia 0,000 siendo este $0,00 > 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), y mediante la prueba de Rho Spearman como significancia se obtuvo 0,28 por lo cual se acepta la hipótesis alterna, como coeficiente de correlación se obtuvo el resultado 4,02 por lo que según la escala hay una correlación positiva media y finalmente se concluye mientras más satisfecho estén los colaboradores en la empresa, estos de por si generaran un buen desempeño en sus actividades.

Según De La Cruz M, (2017), Esta investigación tuvo como objetivo, determinar El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. se llevó a cabo la investigación que tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. La presente investigación se realizó con una muestra de 43 trabajadores de la parte administrativa y de servicios, su tipo de diseño fue no experimental descriptiva – correlacional y se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuestas de 18 preguntas, los cuales se sometieron a validación de expertos y a la respectiva confiabilidad, que se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado una confiabilidad respetable de un porcentaje de 0.800 del instrumento. Teniendo como conclusión que el desempeño laboral tiene una alta correlación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Vilchez y Sotjany, (2014), Universidad privada Dr. Rafael Beloso Chacin, Urbe, Venezuela Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela en la investigación comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero menciona, se utilizó una población al azar, se utilizó una herramienta para instrumentos auto industriales para recopilar

instrumentos, el análisis de los resultados mostró existe una correlación positiva entre ambas variables, si se acepta la hipótesis planteada concluyendo en medida que aumente una, disminuye la otra, es decir que mientras más adecuada sea la comunicación organizacional menor será el estrés y sus consecuencias en los empleados.

En su estudio, López (2014) quiso identificar los factores que contribuyen al estrés en las escuelas secundarias que pertenecen al departamento de Puerto Rico para saber que existe alguna relación entre estos factores y el maestro de los maestros. Su metodología fue descriptiva con planificación de la investigación, un enfoque cuantitativo y cualitativo, con 5,252 habitantes, maestros de educación superior y sus patrones utilizados fueron un método de probabilidad aleatoria con conglomerados en el que todos los miembros tienen la misma probabilidad. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario, se validaron y se utilizaron con la escala de Likert, y se determinó un criterio profesional mediante el método alfa de Cronbach. Se encontró que los maestros identificaron y describieron los componentes que conducen al estrés del trabajo de los maestros de la población encuestada de Puerto Rico, y también influyen en el desempeño de las tareas que realizan como docentes; Afirmando que tenían una visión diferente de su profesión y, aunque apreciaban su profesión, expresaron una sensación de insatisfacción con él, por lo que hay varias razones que pueden crear estrés en el trabajo del personal docente y es necesario desarrollar mecanismos y estrategias. Para hacer frente a sus síntomas y consecuencias.

Chávez (2016) en su tesis "El estrés del trabajo y su impacto en el desempeño de los trabajadores administrativos en el espacio de gestión comercial de Electrosur SA. El objetivo del estudio fue determinar el impacto del estrés laboral y el desempeño de los empleados de Electrosur SA. El tipo de investigación fue descriptivo, correlativo, no experimental". La población del estudio está compuesta por 32 trabajadores administrativos en el área comercial de ELECTROSUR SA, mientras que los instrumentos de recolección de datos comprendieron 25 preguntas relacionadas con el estrés y el desempeño laboral variable. Los resultados mostraron el efecto que causa estrés en el trabajo del personal administrativo en el

área de La gestión comercial verificada por Chi Cuadrado Pearson, se obtuvo un valor de p (0.087), lo que indica una influencia significativa entre las dos variables.

Por otro lado, Valle (2015), que quería explorar la relación entre el significado de la vida y el estrés en el trabajo de profesionales y técnicos médicos que trabajan en un centro centrado en las drogas, teniendo en cuenta las estrategias de control más importantes. La metodología utilizada es cualitativa y cuantitativa, su población consta de 110 expertos y técnicos de un centro de salud especializado en un medicamento dependiente de la planta dependiente, y su muestra está compuesta por 22 expertos y técnicos, también determinados por un muestreo increíble; Se utilizó una herramienta para instrumentos auto industriales para recopilar instrumentos, que incluía tres técnicas para evaluar tres variables: el significado de la vida, las estrategias para el estrés y el manejo del estrés, y el análisis cualitativo de entrevistas estructuradas por semestre con 10 preguntas aleatorias. Por otro lado, el instrumento se utilizó para recopilar datos en series existenciales (EE), Langle, Orgler y Kundi, para evaluar las competencias personales y existenciales de una persona, que consta de 46 elementos. Se ha establecido que los expertos y los técnicos también están moderadamente estresados; En gran parte representan capacidades personales y existenciales que alivian los estresores.

Alvarado Juárez, (2017), Desempeño laboral en un grupo de trabajadores cuyo peso está dentro de los parámetros del peso normal, y un grupo de trabajadores con sobrepeso en una institución pública en la ciudad de Guatemala. Se utilizó un instrumento desarrollado por González (2008) para medir el desempeño de los grupos de trabajadores, el instrumento tiene 25 elementos y tiene en cuenta cinco factores que deben evaluarse: responsabilidad, productividad, eficiencia, motivación y trabajo en equipo. El factor tiene un mínimo de 5 puntos y un máximo de 20 puntos. La puntuación total de 5 indicadores es de 100 puntos, la escala es excelente 81-100, buena 61-80, regular 41-60 y pobre 20-40. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores cuyo peso está dentro de los parámetros de peso normal y en un grupo de trabajadores con sobrepeso en una institución pública en Guatemala. Había 50 trabajadores en la muestra.

Cornejo, Gurola y Pérez (2012) nos informan que han realizado un modelo de evaluación de 360 grados para mejorar el desempeño del personal de la Corporación de Turismo de Salvador (CORSATUR), ubicada en San Salvador, Departamento de San. El Salvador, El Salvador Universidad de El Salvador, en la que se han actualizado el diagnóstico de evaluación de desempeño de la empresa y el modelo de evaluación de desempeño. Mostraron que la investigación se basó en los siguientes hallazgos principales: el desarrollo del método de evaluación de 360 grados en CORSATUR es factible, pero debe permitir una mayor extensión de su desempeño, fortalezas y alcance para que los empleados y colegas vean el nuevo modelo como una oportunidad de mejora.

El nuevo modelo consta de cuatro herramientas de evaluación de desempeño y una técnica de 360 grados basada en las funciones y posiciones existentes de la empresa para tener una evaluación general del empleado, lo que reduce la subjetividad del modelo actual.

Según López (2014), su investigación buscó identificar los factores que contribuyen al estrés en las escuelas secundarias que pertenecen al departamento de Puerto Rico para saber que hay algunas relaciones entre estos factores y el maestro docente en los maestros. Su metodología fue descriptiva con planificación de la investigación, un enfoque cuantitativo y cualitativo, con 5,252 habitantes, maestros de educación superior y sus patrones utilizados fueron un método de probabilidad aleatoria con conglomerados en el que todos los miembros tienen la misma probabilidad. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario, se validaron y se utilizaron con la escala de Likert, y se determinó un criterio profesional mediante el método alfa de Cronbach. Se encontró que los maestros identificaron y describieron los componentes que conducen al estrés del trabajo de los maestros de la población encuestada de Puerto Rico, y también influyen en el desempeño de las tareas que realizan como docentes; Afirmaron que tenían una visión diferente de su profesión y, aunque apreciaban su profesión, expresaron una sensación de insatisfacción con él, por lo que hay varias razones que pueden crear estrés en el trabajo del personal docente y es necesario desarrollar mecanismos y estrategias. Para hacer frente a sus síntomas y consecuencias.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. El Estrés.

Los investigadores y expertos no están de acuerdo con la definición de estrés o sus características esenciales. Se sugiere, e incluso, que el hecho más importante sobre la expresión del estrés es que existió y evolucionó, aunque no haya consenso sobre su significado. Destacó el estrés de la interacción del organismo con el medio ambiente; Esto significa que el organismo humano y el medio ambiente pueden formar propiedades físicas u otros organismos que conforman el medio ambiente.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo, es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Por tanto "el estrés se produce cuando en el organismo se da una activación mayor de la que éste es capaz de reducir con sus estrategias de afrontamiento (psicológicas y/o conductuales)

2.3.1. Definición de estrés.

El estrés a menudo se define como un fenómeno flexible de los seres humanos, que contribuye a la supervivencia al buen funcionamiento de sus actividades y al funcionamiento efectivo de sus vidas. Conde (2009), (citado por Chávez, 2016) lo enfatiza como una reacción que se produce ante ciertos estímulos, que pueden ser o no, y que normalmente operan de manera flexible. La vida humana aparece en un mundo donde el estrés es un fenómeno común y bien conocido; Lo que es negativo y se vuelve dañino es que esta experiencia es excesiva, incontrolada o incontrolable.

Por otro lado, García, Gelp, Cano y Romero (2009) definen el estrés como un estrés causado por situaciones extenuantes que causan reacciones psicosomáticas o, en ocasiones, trastornos psicológicos graves. El estrés laboral es un estado emocional de estrés físico y psicológico que se produce en el momento de desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el trabajo y las fuentes de los trabajadores que son tratados o controlados (citado por Gonzales M. 2014).

2.3.2. El Estrés Laboral

Para la OIT, el estrés es fisiológico y la respuesta emocional es el daño causado por el desequilibrio entre las demandas del trabajo o la familia y el entorno social, los recursos y la capacidad percibida de un individuo para cumplir con estos requisitos. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, la formación del trabajo y las relaciones laborales, y esto ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden o exceden las capacidades, los recursos de los empleados o las necesidades, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o grupo cumplen con estos requisitos., no corresponde a los intereses de la cultura organizacional de la empresa.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que una persona no puede cumplir con los requisitos, lo que resulta en resultados negativos. Cooper y sus colegas en la definición de estrés explican que las fuentes de estrés o estrés y sus efectos son múltiples y no están limitados en ciertas situaciones, como el trabajo.

El cambio es constante en el entorno en el que nos encontramos, lo que hace que las organizaciones quieran coordinarse con él para seguir funcionando correctamente. En consecuencia, los estándares y objetivos de productividad que desean lograr como una empresa que los empleados deben cumplir porque son un motor u organización de la empresa. Esta situación común causa cierta presión sobre los colegas y provoca la aparición de enfermedades y trastornos, como el estrés, el síndrome de agotamiento y la adicción al trabajo, incluido Duran (2010).

Para Slipak, (2007), define el estrés del trabajo como un proceso o mecanismo general por el cual el cuerpo retiene su equilibrio interno, se adapta a las demandas, presiones e influencias a las que está expuesto durante su desarrollo. Gutierrez Strauss y Vilorio-Doria, (2014).

Karasek y Theorell (1990) enfatizan que los altos requisitos de mano de obra y el bajo control de su trabajo son elementos fundamentales para desencadenar un alto nivel de estrés entre los trabajadores, lo que tiene un impacto negativo en la salud.

Sanchez M. , (2009) "Estrés laboral y éxito laboral en la empresa" Sualupell Curtiduría Suárez S.A. "En la ciudad de Ambato en el periodo marzo - mayo 2009". Estudia el impacto del estrés en los trabajadores cuyos eventos, como el cambio

de tecnología, los horarios de rotación, causan estrés en el trabajo de dicha compañía. Ella sugiere una técnica de relajación, ya que el índice de estrés es excepcional.

2.3.2.1. Origen del estrés.

Según (Robbins S. , 2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

a) Factores ambientales:

Se sabe que en un entorno donde los empleados trabajan y que es fundamental para la estructura de la organización, tendrá un fuerte impacto en el estrés. Esto es en el momento del cambio económico o extranjero, esto puede causar inestabilidad en un colega. Esto tendría un impacto significativo en la preparación para el lugar de trabajo y se pondrá en peligro y será preocupante para el trabajador, ya que, si está tocando la estabilidad económica o laboral, seguramente se verá afectado y desencadenará las causas del estrés, que aumentarán con la ignorancia. Lo que le sucederá en la empresa. Los cambios en la política de la institución estatal también son un factor ambiental importante que toma en cuenta las leyes que protegen a los empleados y pueden cambiar, o si trabaja en una institución gubernamental, los cambios que realmente se realizan pueden dañar su trabajo y la estabilidad emocional. Por último, pero no menos importante, se enfatizan las innovaciones tecnológicas, especialmente cuando hay un buen momento con el mismo sistema, y si aparecen nuevas estrategias, se siente un peligro.

b) Factores organizacionales:

Existe un requisito en el momento en el que la empresa puede ser una de las tareas serias y, en función de cumplir los objetivos establecidos en ciertos intervalos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el colega, porque si las tareas asignadas no se realizan, existe el riesgo de que sea despedido o abandona la organización porque no cumple con ciertos parámetros. También menciona el trabajo en equipo que puede ser dañino porque no está relacionado con él, los jefes

directos o el liderazgo ejecutado sobre alguien seguramente influirán en la manera de mantener la estabilidad en el lugar de trabajo.

2.3.2.2. Factores estresores.

Solas, (2005) indica que hay varias situaciones que provocan estrés, y una de ellas puede ser una resistencia a los cambios en las empresas debido a los avances tecnológicos, ya sea por la nueva forma de trabajo que no se utiliza, incluso para el trabajador en riesgo. A veces, el personal no acepta estos cambios, pero no quiere aceptarlos durante la capacitación, y cuando los practican, no saben cómo implementar un nuevo programa porque no sienten la necesidad de saberlo.

El estrés en el trabajo está aumentando y esto está estrechamente relacionado con lo que hemos estado estudiando, en varias situaciones se nota con una falta de modernidad, especialmente en colegas que han estado trabajando durante años en la empresa y sienten la amenaza de un nuevo empleado con conocimiento de ellos cuando entienden el avance. Educar y proponer nuevas ideas en la institución, lo que provoca el temor de que las innovaciones que se están introduciendo puedan ser rechazadas, incluso puede ser mejor. La segunda razón para el estrés es el bajo número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, el descubrimiento de este factor entre otros riesgos y, por lo tanto, la capacidad de actuar con las medidas preventivas necesarias, como la creación de nuevos empleos o el asesoramiento. Personal para eliminar o reducir el estrés en el trabajo.

2.3.2.3. Principios de estrés.

Muller L., (2011) indica que el estrés en el trabajo, que verá la tensión principal y más frecuente alusiones en la vida de la mayoría de personas que tienen un impacto sobre el medio ambiente en el que operan y pueden no alcanzar los objetivos que se refieren.

Problemas con los beneficios e incentivos en efectivo, donde este es uno de los mayores generadores de estrés, ya que se basa en el presupuesto y, si no se logra, se siente amenazado e incluso piensa en los despidos.

La jubilación ahora tiene que enfrentar una nueva etapa en sus vidas, porque se han acostumbrado y han hecho un trabajo cómodo, donde tienen que dejar mucho tiempo, lo que se ha hecho. Todas estas personas están experimentando actualmente muchas personas que trabajan en ambas instituciones. Con los cambios constantes en la economía y el rápido desarrollo del entorno empresarial, es cada vez más difícil para las personas manejar el estrés en el trabajo.

Debido a esto, tan pronto como las necesidades excedan los recursos, no es muy difícil adivinar que no pasará mucho tiempo antes de que las deudas caigan. Muchos aprenden de sus errores financieros, pero algunos vuelven a comprometerse uno tras otro, razón por la cual siempre se enfatizan debido a todos estos errores.

2.3.2.4. Estrés en las relaciones personales.

En muchos casos, una mala relación en el matrimonio, el divorcio o el noviazgo es la principal fuente de estrés para hombres y mujeres. Para la mayoría, es muy difícil lidiar con el dolor emocional y los problemas debido a sus relaciones. El estrés causado por la separación a menudo conduce a la depresión y otros problemas.

La mayoría de las relaciones siempre se mueven como un péndulo, entre el amor y el odio, con frecuentes colores y períodos de paz. Estos tipos de relaciones eventualmente se vuelven extremadamente estresantes y pueden involucrar problemas en otras áreas, como el trabajo.

2.3.2.5 Estrés familiar.

Los padres, los hermanos y las hermanas, y los parientes cercanos a menudo son propensos al estrés. La mayoría de los hijos y mujeres en la fase juvenil tienen problemas con sus padres, que actúan como una fuente de estrés en toda la familia. Los familiares pueden pensar que esta es la causa principal del estrés familiar, especialmente durante las vacaciones.

2.3.2.6. Estrés relacionado con la salud.

La hospitalización personal o familiar siempre será la causa principal de la cirugía de estrés e incluso las fracturas muy dolorosas que causan estrés físico y emocional. Las personas mayores generalmente tienden a cuidar su salud, los convencen de pensar sobre lo que les está sucediendo y también es una de las principales causas de estrés en estas personas. Hay personas que tienen pesadillas debido a la posibilidad de sufrir una enfermedad grave, como el cáncer, si no lo es. La preocupación es constante con respecto a su condición, debido al estrés, que irónicamente conduce a dificultades interpersonales.

Un área general denominada nivel profesional y las tareas realizadas por un trabajador relacionadas con los requisitos o requisitos de la aplicación, cuál es su función en la empresa, qué tienen o no tienen, o dónde termina el alcance de su responsabilidad.

Estos aspectos están relacionados con las características internas de las relaciones interpersonales, como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar conduce a la ambigüedad de los roles, por lo que el empleado no sabe qué hacer o qué se espera de él porque no tiene suficiente información.

Variables personales relacionadas con el estrés.

El hombre no se basa en su relación con el medio ambiente, y en sí mismo refleja los estímulos que vienen de fuera, pero coopera activamente con su entorno en constante intercambio. Comprender todos los fenómenos asociados con el comportamiento humano implica necesariamente tener en cuenta las variables psicológicas. Al interpretar el estrés en el lugar de trabajo, esto conduce a un análisis de las diferencias individuales en la respuesta de diferentes personas a las mismas condiciones de trabajo.

Aunque hay diferentes procesos, hay variables psicológicas influyentes en los niveles de estrés de los empleados. Desde este punto de vista, esto no justifica el abandono del análisis de las condiciones que causan estrés y problemas de salud en el trabajo de acuerdo con los estudios realizados, su conocimiento es

actualmente fundamental, cuyo objetivo es lograr intervenciones psicológicas efectivas para reducir el estrés.

Valoración de la situación en el ámbito del empleo. La realidad ha sido conocida durante mucho tiempo como su influencia cuando no se aplica a los humanos, pero una vez se filtra por la subjetividad. Si la situación es estresante, debe tratarse como tal por parte del individuo. Es importante enfatizar varios aspectos, aunque en realidad parecen bastante objetivos, la forma en que se percibe la situación y los recursos disponibles para su tratamiento tienen un componente muy concreto, y esto se puede cambiar.

Según Muller, relaciones personales, (2011), variables psicológicas protectoras relacionadas con el estrés en el trabajo. Estudió las relaciones de personalidad, estrés y salud desde una perspectiva diferente. Desde el enfoque salutogénico, este modelo le da importancia a la identificación de variables que contribuyen a una mayor sensación de bienestar, incluido un mejor estado de salud. El estudio observó que hay variables de personalidad que facilitarían el manejo de situaciones estresantes e insalubres y protegerían el estrés en el trabajo.

2.3.2.7. Consecuencias del estrés.

Menciona Robbins S. (2005) El estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, una persona que experimenta un alto nivel de estrés puede tener presión arterial alta, úlceras, irritabilidad, dificultad para decidir, pérdida de apetito, inclinación a un accidente, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.

Síntomas fisiológicos. La investigación que realicé demostró que el estrés puede causar cambios en el metabolismo, ritmo cardiorrespiratorio acelerado, aumento de la presión arterial, dolor de cabeza y ataque cardíaco. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y ciertos síntomas fisiológicos. Cuando hay pocas relaciones, lo llamamos la complejidad de los síntomas y el problema de la medición objetiva. Sin embargo, el hecho más importante es que los síntomas fisiológicos tienen menos cumplimiento para los alumnos con respecto al comportamiento organizacional.

Síntomas psicológicos. Uno de los síntomas que se han tomado como estrés importante es la insatisfacción, el estrés laboral causa poco interés en el trabajo, por lo tanto, en el estrés, la respuesta más obvia a un momento existente es cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que está haciendo, lo que reduce su riesgo. El desempeño en la empresa y se ve afectado si causa tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y retrasos del trabajador. La evidencia sugiere que las personas ocupan puestos en los que hacen demandas numerosas y contradictorias o no tienen claridad sobre los deberes, responsabilidades y responsabilidades laborales, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, menos personas tienen control sobre la velocidad de su trabajo, menos su satisfacción y aumenta el estrés. Se necesita más investigación para aclarar la relación, pero la evidencia sugiere que crear diversidad, relevancia, autonomía, retroalimentación e identidad crea estrés y reduce la satisfacción y la cooperación.

Síntomas de comportamiento. Si hay estrés, esto se reflejará en el comportamiento representado por el individuo, que puede ser cambios en la productividad, ya que anteriormente su rendimiento se ve afectado y ahora está disminuyendo porque no se siente capaz. Su dieta también es inadecuada, incluso comienza con algunas adicciones que no estaban presentes, y las cosas más importantes a considerar en este tema son las consecuencias que resultan de este comportamiento hacia la compañía.

Las emociones son la causa del estrés. Nelson, (2007) afirma que las emociones son el significado de la vida. No puedes dejar de imaginar un entorno en el que los sentimientos no existen, porque el sabor de la vida definitivamente perdería su propósito y las personas no tendrían ningún estímulo. La alegría no sería conocida como un factor que hace que la cara brille, o el miedo, la tristeza como un signo de un sentimiento profundo y sincero, la ira como un incentivo para una mejor búsqueda de las cosas, usted y muchos más tienen un significado real todos los días. Si tal reacción no existe, el sentido de la vida ciertamente no tendría motivación, por lo que debería disfrutarse si están presentes.

Tipos de estrés Solas (2005) afirma que es importante dirigir y analizar las medidas de alerta física en beneficio de las personas. Hay dos formas diferentes

en las que el cuerpo responde y son: De manera negativa, lo que causará efectos dañinos en la salud física y mental. De manera positiva, provocando una reacción inversa.

1) Estrés positivo o eustress.

Sobre este tema, este tipo de estrés es una forma indispensable que un individuo debe llevar dentro de sí mismo, por lo que obtiene un estado básico de atención para lo que se hace física y mentalmente para lograr una mayor productividad dondequiera que se desarrolle. Es importante que nos ocupemos de este tipo de trabajo, ya que alcanzará un estilo de vida y una lucha constante que se llevará a cabo de la manera correcta, lo que traerá alegría y satisfacción todo el tiempo.

El estrés debe entenderse en varios aspectos que requieren atención, ya que no solo dañan al individuo, si dejan el margen, sino que también afectan significativamente su entorno. La resistencia del cuerpo humano tiene líneas que no deben superarse al generar agotamiento, donde comienza la fase de cambios físicos y mentales en la persona.

2) Estrés negativo o angustia.

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemas y problemas encontrados por los colegas debido al exceso de esfuerzo en el trabajo, porque los problemas que realmente existen o los altos niveles de estrés determinan el peligro para la salud. Por lo tanto, los empleados y los empleados se sienten abrumados con sus tareas asignadas, que no pueden realizar de manera adecuada y satisfactoria, y luego la compañía percibe una baja productividad y escasez en las tareas cotidianas por parte de un colega, pero la ignora. Quienes no analizan cuáles son las verdaderas razones de esta situación. Esto se denomina estrés negativo o angustia cuando una persona alcanza un grado de agotamiento físico y mental que no le permite realizar un trabajo en el trabajo o en la familia, porque las tareas asignadas exceden las horas de trabajo asignadas en su entorno de trabajo.

Hay una serie de situaciones que surgen en el trabajo, por ejemplo, cuando los empleados no tienen mucho tiempo para realizar tareas y paciencia y no pueden lograr las tareas asignadas y se sienten abrumados porque no pueden completarlos, no están capacitados en anticipación. Se realiza diariamente. Las tareas y, por lo tanto, no saben qué hacer, no podemos motivarlas para que realicen el trabajo asignado dentro de la organización, se vuelven monótonas y aburridas. Todas estas situaciones causan estrés negativo y causan reacciones individuales enumeradas a continuación:

- Sobrecarga en el trabajo.
- Infra cargas de trabajo.
- Uso insuficiente de los conocimientos y habilidades.
- Repetitividad
- El ritmo del trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Supervisión de los superiores.
- Trabaja con manos muy estrictas.
- Sistemas de reemplazo mal diseñados.
- Relaciones interpersonales
- Control inadecuado, imprudente, o no proporciona apoyo.
- Pobre relación con los colegas.
- Trabajo aislado o independiente.

Como parte de lo mencionado anteriormente, en el entorno de vida, podemos decir que tiene muchos factores estresantes negativos. Independientemente de si en el lugar de trabajo, en la familia, esto no alcanza lo esperado y se vuelve frustrante para la persona involucrada. Es importante que siempre estemos conscientes de los factores influyentes de que esta situación no se convierta en el problema. En el momento de algunos de estos problemas o cuidado, como ya se ha propuesto, es esencial que preste atención a cuáles son las posibles respuestas de que cada persona en esta situación es individual y diferirá con el tiempo.

Dado que el apoyo a la familia y la comunidad es importante, especialmente en los países en desarrollo, deben involucrarse en el proceso de lidiar con el estrés en el trabajo, especialmente para prestar atención al trabajo y la interacción en el hogar.

Esto nos lleva a recopilar evidencia de los indicadores de estrés en la empresa. El uso de métodos iguales o estandarizados le permitirá comparar diferentes grupos de colaboradores con diferentes tareas.

La retroalimentación y la cooperación del mismo colaborador son esenciales en todas las fases del proceso de manejo del estrés. Nadie conoce su trabajo mejor que ellos mismos y mejor que un colega.

2.3.3. Desempeño Laboral.

Definición de Chiavenato, (2007), establece que la eficiencia en el desempeño del personal que trabaja en la organización, la cual es necesaria para la organización, en el trabajo individual con gran trabajo y la satisfacción en el trabajo, en el sentido de que el funcionamiento de las personas dependerá de su comportamiento y de los resultados obtenidos.

Estableciendo expectativas claras de desempeño.

Según Whetten y Cameron (2004), explican que los dos primeros elementos de un programa motivacional integral se centran en el vínculo entre la motivación y el éxito. Comienza con un énfasis en el papel del líder en la determinación de expectativas claras y luego en el cambio de directores para permitir que los miembros del grupo de trabajo cumplan con estas expectativas.

Vemos que los gerentes están comenzando a determinar el clima motivador de su entorno de trabajo con la pregunta: ¿Hay consenso y aceptación con respecto a las expectativas de desempeño? La base de un programa de motivación eficaz es establecer metas apropiadas. Hemos verificado que muchos estudios de rendimiento en grupos mostraron un rendimiento promedio, que estableció metas significativamente más altas que otros que no lo hicieron. Link to Better Performance Theory sugiere que, para movilizar esfuerzos para centrar la atención, promueve la perseverancia y el desarrollo de estrategias.

Whetten Cameron (2004) menciona cómo funcionan las cosas, a menudo son tan importantes como el trabajo realizado. Esto significa que el método de su implementación debe ser tratado con mucho cuidado. Utilizado para el proceso de establecimiento de metas es la máxima básica cuando se considera que se aceptan como efectivos. Con este fin, la investigación ha demostrado que los subordinados pueden apoyar metas si se sienten como parte del proceso de su establecimiento. Está bien documentado que el rendimiento de los grupos de trabajo suele ser mayor si eligen sus objetivos en lugar de establecerlos.

2.3.3.1. Características del desempeño laboral

Para Flores (2008), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y habilidades que una persona debe usar y demostrar en el desarrollo de su trabajo.

Flexibilidad. Se refiere a mantener la eficiencia en diferentes entornos y con diferentes tareas, responsabilidades y personas.

Comunicación. Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas efectivamente en el grupo o individualmente. Capacidad para comunicar el lenguaje o la terminología para las necesidades de los destinatarios. Para un buen uso de la gramática, organización y estructuras de comunicación.

Iniciativa. Se refiere al propósito de influir activamente en los eventos para lograr los objetivos. Capacidad para desafiar situaciones en lugar de recepción pasiva. Para acciones que son necesarias para lograr metas que van más allá de lo requerido.

Conocimiento. Se refiere al nivel alcanzado de conocimiento técnico y / o técnico en los campos relacionados con su trabajo. Capacidades que tienden a seguir el progreso y las tendencias actuales en el campo de la experiencia.

Trabajo en equipo. Se relaciona con la capacidad de trabajar eficazmente en grupos, grupos de trabajo para lograr los objetivos de la organización, contribuyendo y creando un ambiente armonioso que permita el consenso.

Desarrollo del talento. se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, para diseñar actividades de desarrollo efectivas relacionadas con situaciones presentes y futuras.

2.3.3.2. Responsabilidad social y desempeño económico.

La mayoría enfatiza que las tendencias han mostrado la relación entre la responsabilidad social y el desempeño económico. Es importante asegurarse de que las decisiones no se consideren subjetivas en relación con los objetivos y resultados requeridos por la empresa, lo cual es necesario para ser claros en los medios y estrategias que se deben utilizar para lograr los objetivos de manera tal que se tengan en cuenta. Las relaciones cercanas y no solo se convierten en algo inalcanzable. La responsabilidad social que tenemos excede lo que se propuso al cumplir con las expectativas y visiones propuestas, pero en esto debemos ser realistas para no dañar los resultados que proporcionará la compañía.

Whetten y Cameron (2005) afirman que las medidas para el desempeño económico son más objetivas, pero se adoptan de tal manera que muestren solo el desempeño económico, que es más objetivo, pero que se tienen en cuenta solo para el desempeño económico a corto plazo. Es muy probable que el efecto de la responsabilidad social corporativa en los beneficios de la empresa surja después de varios años. Si hay un período más largo, los estudios que toman medidas financieras a corto plazo no darán resultados válidos. También se trata de causalidad.

2.3.3.3. Motivación a los demás como parte del desempeño laboral.

Whetten y Cameron (2004) informan que en un artículo reciente sobre los desafíos que enfrentan los trabajadores en turnos, la historia le dijo al supervisor que solicitó permiso al Departamento de Recursos Humanos para despedir a un colega o no concentrarse en su trabajo. a menudo caminaba para hablar con los demás, pero a veces se dormía. La investigación de los trabajadores por turnos muestra que existe la necesidad de mirar más allá de la visión simplista del mal desempeño, que es igualmente baja en motivación y compromiso, y explicar el comportamiento inaceptable de estos trabajadores.

La condición física se refiere a las habilidades innatas y las habilidades que una persona aporta al trabajo. Incluyen estas habilidades mentales y físicas, pero para muchas obras que están dirigidas a una persona, también tienen rasgos de personalidad. La mayoría de las habilidades relacionadas podrían mejorarse a través de la educación y la capacitación. De hecho, esto se conoce principalmente como habilidad natural en los adultos, ya que se puede derivar de la experiencia previa con mejoras, como el modelado de habilidades sociales de familiares o hermanos y hermanas mayores. Es útil considerar la capacitación como un componente separado de las habilidades, ya que representa un mecanismo importante para mejorar el rendimiento.

Los directores deben prestar atención a los signos de deterioro en la capacidad de los individuos. Los siguientes son tres signos de peligro para los puestos de gestión.

Los líderes de la organización generalmente demuestran habilidades que son insuficientes para responder a situaciones de administración gerencial y se enfocan más en las peculiaridades técnicas. En la mayoría de los casos, este factor ocurre porque los problemas se presentan fuera de su experiencia o conocimiento del tema y, por lo tanto, no hay una respuesta favorable debido a la falta de comprensión que representa.

Belkys (2008, 2007) menciona que se habló mucho sobre el clima organizacional y muchos de ellos fueron autores que le dieron contenido en términos de estabilidad, calidad, eficiencia y paz en el trabajo, entre otros. El rendimiento funciona de manera positiva en el entorno de trabajo, en la medida en que se gestiona adecuadamente; En este orden, el sistema de servicio adecuado afecta a todas las variables climáticas y lo mejora desde el punto de vista de la eficiencia empresarial. El enfoque se basa en varios parámetros, claridad, recompensas y trabajo en equipo.

Varela y Dessler (2007), sistemas de trabajo de alto rendimiento, afirman que, como parte de sus responsabilidades estratégicas, los gerentes de recursos humanos se están centrando actualmente en crear formas de aumentar la eficiencia en la empresa. Un sistema altamente eficiente, cuando las políticas establecidas

por la organización se fusionan y como se hicieron hasta ahora, de modo que se basará en el hecho de que el desarrollo será mejor. En este sentido, lo principal es el que el departamento de recursos humanos debe centrarse en los procesos asociados a la empresa. Hablando de reclutamiento efectivo y selección a nuevos procesos de trabajo; La resistencia puede ocurrir a menudo, pero si se plantea de manera convincente, la organización y sus colegas los aceptarán de manera positiva. En este caso, los procesos utilizados para la institución darán resultados más favorables.

La productividad no se puede medir simplemente cumpliendo metas y objetivos, pero si no se logran, la empresa debe penalizar o culpar a los colegas porque no lograron estos resultados, pero brindan apoyo a un individuo como un colectivo, y por lo tanto, es un placer no forzar el desempeño sino un resultado. , nacido de un grupo de colegas.

La tasa de éxito de los empleados es un factor decisivo en la relación entre la satisfacción y el tráfico. Por lo general, hay satisfacción en el trabajo, la rotación es muy rara y, a veces, es importante considerar nuevas formas de hacerlo, para que la empresa pueda obtener ideas innovadoras. En muchas empresas, intentan elogiar a sus colegas con pagos, recompensas, premios, entre otras cosas, para evitar la rotación, donde no hay una idea clara de la institución para ayudar a este fenómeno y ya no se verá afectada. Aunque no lo aliento, no deberían ir al volumen de negocios si se ve afectado por la falta de satisfacción de los empleados.

Las vistas pueden entenderse como partes psíquicas de la red, que se formaron a través de la historia interactiva de cada individuo con su entorno social. Son como moléculas elementales de comportamiento potencial que una persona humana sintetiza a partir de sus dones psíquicos innatos

El éxito viene con la satisfacción laboral y es el resultado de las posiciones presentadas al empleado y cómo benefician a la compañía en el logro de sus metas y objetivos, pero es importante si el empleado demuestra formas de comportamiento en las que no cumple con los requisitos deseados. Asegurar una atención inmediata y oportuna para no afectar el desempeño de la empresa.

Por lo tanto, el concepto de desempeño en el lugar de trabajo en el trabajo es el resultado de las relaciones que una persona toma en diferentes puntos de sus deberes dentro de una organización. Estas opiniones serán positivas o negativas, dependiendo de cómo se presente la armonía en una situación, por lo que siempre tenga cuidado con el comportamiento de los empleados.

Las relaciones no son directamente observables, ya que, obviamente, no tienen una entidad anatómica localizada, sino que son conceptos teóricos que se entienden por inducción lógica y solo son visibles de forma indirecta mediante declaraciones de palabras. Nadie pudo ver, tocar o aislar esta misteriosa entidad en este laboratorio, nadie ha presentado evidencia experimental de la existencia de posiciones; su naturaleza es un supuesto teórico, y su presencia se asume solo por las constantes que observamos en los patrones de los individuos que responden a ciertas sugerencias verbales si expresan sus opiniones, valores, ideas, juicios y reacciones afectivas.

Medidas de desempeño de la organización. (Stephen y Coulter, 2005) ilustran que Epstein, CEO de la compañía, utilizó algunas estadísticas inusuales para evaluar el desempeño de los jugadores de béisbol en lugar de los estándares basados en la edad, como promedios promedio, jonrones y carreras. Estas nuevas medidas de rendimiento incluyen el porcentaje de llegadas a la base, los objetivos para el momento en que golpea, el tiempo en el palillo a los cuadrados y las llegadas a la base más el porcentaje de potencia. Las mediciones más importantes se hicieron del éxito de sus decisiones organizativas. Es importante que los líderes de la institución conozcan los elementos esenciales del buen desempeño de sus empleados y colegas, lo que será importante para concluir cómo se realiza el trabajo y, por lo tanto, se debe prestar la debida atención a este problema para que sea efectivo.

Eficiencia de la organización. Dentro de las organizaciones, es esencial que sea efectivo, ya que las metas y objetivos propuestos por la empresa se han logrado allí. Esto será el resultado del desempeño que los gerentes impongan a los empleados.

Según Stephen y Coulter (2005), los investigadores de gestión propusieron otras descripciones de la efectividad de la organización. El modelo de proceso destaca los procesos de transformación de una organización y cómo la organización convierte los insumos en los productos deseados. En el modelo de varias comunidades, decimos que se deben aplicar diferentes medidas de desempeño cuando se reflejan los diferentes criterios de los grupos incluidos en la organización.

Al comentar sobre Dessler y Varélo, (2007), que miden el éxito de los recursos humanos, las empresas ahora exigen que el Departamento de Recursos Humanos cree una serie de procesos en los que dan prioridad a la institución para que sea más eficaz. Si se miden estos procesos, lo hacen con resultados medibles y cómo se beneficiará la compañía y cuánto se invertirá si lo persuaden y se asumirá que ayudará a la compañía a implementarse allí. Es necesario aumentar la productividad y el uso lo antes posible. menos recursos.

2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral

Entre los componentes de las dimensiones del desempeño laboral se señalan las siguientes según (Campbell, McCloy, Oppler y Sager, 1993):

- Destrezas en tareas específicas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación concreta, haciendo cada trabajo único.
- Habilidades; es una aptitud innata, talento o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo su labor o trabajo con éxito para labores genéricas o comunes a cualquier trabajador o empleado.

Según OMS (1993) la división de salud mental de la OMS lanzó la iniciativa internacional para la educación de habilidades, el propósito de esta era difundir mundialmente de un grupo genérico de 10 habilidades consideradas en competencias psicossocial en niños, adolescentes y jóvenes que son:

- a) Autoconocimiento
- b) Empatía
- c) Comunicación asertiva

- d) Relaciones interpersonales
- e) Toma de decisiones
- f) Solución de problemas y conflictos
- g) Pensamiento creativo
- h) Pensamiento crítico
- i) Manejo de emociones y sentimientos
- j) Manejo de tensiones y estrés

Estas diez habilidades no son nuevas, son antiguas de alguna manera como la humanidad misma, porque todas están conectadas con la forma en que manejamos las relaciones entre nosotros mismos y otras personas y, por supuesto, con el entorno social que nos rodea,

La comunicación oral y escrita está destinada a expresar ideas, proporcionar información, establecer un diálogo y escuchar de la misma manera. Esfuerzo comprobado por un incentivo adicional que los empleados han invertido en su comportamiento.

Mantener la disciplina de una persona y respetar las normas y la cultura de la organización. Trabaje para apoyar a los demás y trabaje en equipo, encontrando el bienestar de los empleados y la voluntad de cooperar.

Supervisión y gestión como actividades que influyen, planifican y supervisan el trabajo en grupo.

Gestión y gestión de recursos, ya sean materiales, financieros o humanos; logro de objetivos organizacionales.

2.3.4. La Dirección de Salud Ocupacional (DSO) es un Órgano de Línea de la Dirección General de Salud Ambiental DIGESA.

La Salud Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), informa en el año 2002, que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, y 160 millones contraen enfermedades profesionales. En América Latina y el Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales

En el sector Salud, de conformidad a lo dispuesto en la Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 del año 2002, son dos las instituciones que tienen competencias en salud ocupacional: el Instituto Nacional de Salud (INS) cuya misión es desarrollar y difundir la investigación y la tecnología en salud ocupacional; y la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) que es el órgano técnico normativo en los aspectos de salud ocupacional a través de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (DESO), para lo cual coordina con los Institutos Especializados, Organismos Públicos Descentralizados de Salud, Órganos Desconcentrados y con la Comunidad Científica Nacional e Internacional.

Una de estas funciones es la de vigilancia y control de riesgos en el trabajo, en las diversas actividades económicas; la cual requiere que sea estandarizada mediante el uso de instrumentos de gestión, así como del conocimiento de principios básicos en salud ocupacional, y de criterios técnicos normativos en los que se enmarca su competencia; por tal razón se presenta el Manual de Salud Ocupacional a consideración de los sectores académicos, técnicos, administrativos, gubernamentales, empresariales y de la opinión pública, a fin de controlar los riesgos ocupacionales en el marco de la descentralización y desarrollo sostenible.

2.4. Definición de términos básicos

Estrés laboral: según La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Araujo López, Segovia Osca y Peiró (2007) investigaron el estrés, teniendo como variable moduladora la implicación con el trabajo. Implicación con el trabajo se entiende como un sentido de profundo compromiso y de identificación psicológica con el trabajo. Estupiñan Gaitán (2012) Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas

53 correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Agotamiento emocional: pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral. Además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultado Maslach y Jackson (1979).

Despersonalización: es un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetivación burda y somera de los problemas, pérdida de empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en el núcleo del Burnout y en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase anterior. Maslach y Jackson (1979).

Realización personal: sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales Maslach y Jackson (1979).

Agotamiento: es un síntoma frecuente, todo el mundo conoce la sensación de estar cansado, débil y agotado porque puede afectar a todo el mundo en algún momento concreto de su vida, agotamiento casi siempre es pasajero y se puede atribuir a causas concretas y muy diversas como falta de sueño, un día de trabajo intenso y estresante, un viaje agotador, una situación agobiante o a la práctica excesiva de ejercicio. (Martin C., 2016)

Alarma: es la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción durante la baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. (Selye H., 1936) 41 Resistencia: e n ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones: Los niveles de corticos esteroides se normalizan y tiene lugar una desaparición de la sintomatología. (Selye H., 1936)

Sintomatología: entre las reacciones físicas posibles se encuentran las siguientes: Dolor de cabeza, cansancio, bruxismo (rechinar los dientes), presión arterial alta,

disfunciones gástricas, impotencia, dolor de espalda, dificultad de dormir, frecuentes catarros, excesiva sudoración, entre otros. Entre las reacciones psicológicas podemos encontrar: Ansiedad, tristeza, indecisión, inquietud, falta de entusiasmo, irritabilidad, pesimismo hacia la vida, imagen negativa de uno mismo, melancolía, escasa confianza en uno mismo, etc. Por últimos se encuentra los de comportamiento: fumar excesivamente, olvidos frecuentes, aislamiento, conflictos frecuentes, escasos empeño, tendencia a polemizar, desgano, absentismo laboral, dificultad de aceptar responsabilidades, aumento o reducción de consumo de alimentos, indiferencia hacia los demás. (Barraza, 2005)

Afrontamiento de Estrés: este concepto se puede comprender como un estilo personal para afrontar el estrés, o como un proceso. Los estilos de afrontamiento son disposiciones personales estables, que permiten hacer frente a las diferentes situaciones estresantes. También son “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164). Este término se utiliza independientemente de que el proceso sea adaptativo o no. (Lazarus F., 1986)

Destrezas en tareas específicas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación concreta, haciendo cada trabajo único, (Campbell, McCloy, Oppler y Sager, 1993)

Habilidades: es una aptitud innata, talento o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo su labor o trabajo con éxito para labores genéricas o comunes a cualquier trabajador o empleado. (Campbell, McCloy, Oppler y Sager, 1993)

Colaborador: Desde hace unos años, en diversas empresas se ha empezado a utilizar el término "colaborador" para referirse al trabajador o empleado. En la opinión pública queda muy bien referirse a los trabajadores como "colaboradores". Se trata de un término amigable, que pretende reconocer el papel importante del trabajador en la empresa. Muchos sindicatos se incomodan por el término. Veamos pues si deben los sindicatos oponerse a ser llamados "colaboradores". Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común. Se considera empleado a cualquier persona que desempeña un cargo o un trabajo y a cambio recibe un sueldo.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de investigación

La hipótesis según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), es una “Explicación tentativa del fenómeno investigado que se anuncia como proposición o afirmación”. Además, su formulación depende del alcance del estudio no todas las investigaciones plantean Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018 es en base a sus habilidades laborales.

H0: No existe relación entre el estrés el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018, en base a sus habilidades laborales.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición Conceptual

3.2.1.1 Estrés

El estrés en el lugar de trabajo se define como la tensión causada por situaciones excesivas que causan reacciones psicósomáticas o, en ocasiones, trastornos psicológicos graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el trabajo, y las fuentes de los trabajadores que son manejados o controlados. García, Gelpi, Cano y Romero, (2009)

3.2.1.2 Desempeño Laboral

Determina que el desempeño es la eficiencia del personal que trabaja en las organizaciones, lo cual es necesario para una organización donde un individuo trabaja con gran trabajo y satisfacción en el trabajo, en este sentido, el desempeño de las personas dependerá de su trabajo. Comportamientos y resultados obtenidos. Chiavenato, (2007)

3.2.2. Definición operacional

Según (Hernández, 1997, p. 120), la definición operacional es un conjunto de procedimientos que describen las actividades que el observador debe emprender para aceptar impresiones sensoriales que indiquen en mayor o menor medida la existencia de un concepto teórico.

3.2.2.1 Estrés

Resultados obtenidos posteriormente a la aplicación del Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS para recoger información escrita sobre el tema de investigación, para comprobar si hay relación con las destreza y habilidades del colaborador.

3.2.2.2. Desempeño Laboral

Para medir el desempeño laboral, el instrumento cuestionario de Ishi Intercol (2013) porque es importante el desempeño en el trabajo, la comunicación, el desarrollo profesional, la objetividad y la eficiencia y eficacia.

3.2.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1.
Operacionalización de la variable Estrés

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Estrés	Superiores y recursos	Estrés bajo nivel	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, y 24	Ordinal 1= Nunca 2= Rara veces 3= Ocasionalmente 4= Algunas veces
		Estrés intermedio		
Estrés	Organización y equipo	Estrés promedio	8, 9, 10, 11, 12, 13,	5= Frecuentemente
		alto	14, 16, 18, 19, 20,	6= Generalmente
		Estrés alto	22, 23 y 25	7= Siempre

Tabla 2.
Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Destreza	• Desempeño en el trabajo	1,2,3,4	Ordinal 1= Nunca 2=Rara veces 3= a Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
		• Comunicación	5,6,y 7	
Desempeño Laboral	Habilidad	• Desarrollo personal	8,9,10 y 11	
		• Objetividad	12,13,14 y 15	
Desempeño Laboral	Habilidad	• Eficiencia	16,17,18 y 19	

3.3. Tipo y nivel de investigación

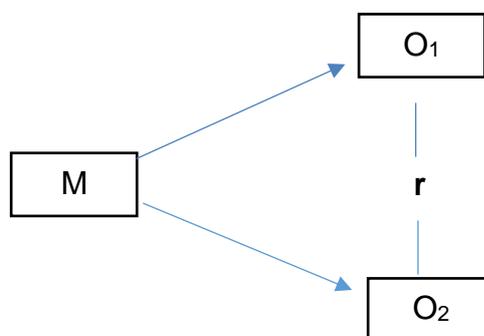
El tipo de investigación proyectada por el proyecto es un estudio descriptivo porque tiene como objetivo encontrar el grado de relación que puede existir entre las variables del estudio, determinar y conocer la situación que genera estrés, y porque mejora el desempeño laboral con la ayuda de sus compañeros de trabajo y habilidades laborales. utilizando un modelo establecido.

El nivel de investigación básico por que como objetivo tiene resolver un problema o planteamiento específico. (Hernandez, 2010).

3.4. Diseño de investigación

También encontramos que la presente investigación se ubica dentro del diseño no experimental puede clasificarse como transversal. Donde el diseño no experimental es cuando En el caso de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), el "estudio no experimental de estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en el que solo los fenómenos que analizan" se observan en el entorno natural.

Cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1 (V1) = estrés

O2 (V2) = desempeño laboral

r = relación entre variables de estudio". (Hernández Sampiere, 2006

3.5 Población y Muestreo de estudio

Siguiente población se desarrolló en una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa

3.5.1. Población

La población es un grupo de individuos de la misma clase con un estudio.

Según Hernández, et. Al. (2014, página 176), los patrones no confiables o específicos no dependen de la probabilidad de las causas asociadas con las características de la investigación o de quién toma la muestra.

La unidad de análisis en el campo de la producción, esta población consta de 126 empleados que trabajan en una empresa de indumentaria industrial de ambos sexos de 18 a 60 años.

3.5.2. Muestra.

Según Hernández, et. Al. (2014, pp. 176), los patrones no confiables o específicos no dependen de la probabilidad, sino de las causas asociadas con las características de la investigación o de quién toma la muestra.

El patrón "es la parte de la población seleccionada, a partir de la cual se obtiene realmente la información para el desarrollo del estudio, y sobre la cual se realizarán las mediciones y observaciones de las variables que estamos estudiando" (Bernal, 2010, pág. De manera similar, Arias (2012) define la muestra como "un subconjunto representativo y final que está excluido de la población accesible" (página 83).

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, esta es una técnica de muestreo en la cual se tomó a una muestra basada en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, para esta investigación se tomó muestra piloto con colaboradores que están trabajando en la actualidad, esta muestra está conformada por 70 colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018. Consiste en aplicar los instrumentos de medición tanto para el estrés como el desempeño laboral.

Criterios de selección

- Trabajadores que laboran en el área de confecciones
- Trabajadores con tiempo mayor de 1 año
- Trabajadores que trabajan en dos turnos

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no se encontraban a la hora de la aplicación del instrumento (descanso médico, vacaciones y licencias, etc.)
- Trabajadores con menos de 1 año de permanencia en el puesto de trabajo actual.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos y la información contribuida por los colaboradores sujetos a investigación se empleó la técnica de cuestionario de la encuesta.

Arias (2012), refiere la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita conteniendo un conjunto de preguntas en forma escrita mediante un instrumento para conocer y medir la variable. Se denomina cuestionario, porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención de encuestador (p.74).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario tendrá 25 preguntas las mismas que estarán hechas en función de los indicadores de cada variable. Asimismo, se conseguirán la validez y confiabilidad del instrumento. El cuestionario tendrá una escala de tipo Likert.

Ficha del instrumento para medir el estrés

Nombre de prueba: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autores: OIT – OMS

Ámbito: personas adultas que estén laborando

Tiempo: 15 minutos aproximadamente

Administración: individual o colectiva

Objetivo: presencia de estrés laboral

Descripción de la prueba:

Consta de 25 ítems con 7 alternativas, las respuestas van desde la puntuación del 1 al 7 de la siguiente manera.

1= Si la condición “Nunca” es fuente de estrés

2= Si la condición “Rara Vez” es fuente de estrés

3= Si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés

4= Si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés

5= Si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés

6= Si la condición “Generalmente” es fuente de estrés

7= Si la condición “Siempre” es fuente de estrés

Dimensiones:

La prueba consta de dos dimensiones, la primera dimensión denominada superiores y recursos está compuesta por los ítems 1,2,3,4,5,6,7,15, 17,21 y 24 los cuales hacen referencia a los tramites y procesos administrativos. (Suarez A. 2013)

La segunda dimensión denominada Organización y Equipo de Trabajo, está compuesta por los ítems 8,9,10,11, 12, 13, 14,16, 18,19,20, 22,23,25 los cuales hacen referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. (Suarez A. 2013)

Pero esto no quiere decir que no se debe descuidar que se tiene que seguir trabajando y mejorar la productividad.

Ficha del instrumento para medir el Desempeño Laboral

Cuestionario de ISHI INTERCOL (2013) para medir el desempeño laboral, elaborado para medir 5 indicadores, el desempeño en el trabajo, la comunicación, el desarrollo profesional, la objetividad y la eficiencia y eficacia, con 19 preguntas o reactivos, dicho documento fue adaptado para la presente investigación y cuenta con la validez a través del juicio de expertos. Sus dimensiones es la destreza y la habilidad laboral se medirá:

Descripción de la prueba:

Autores:	ISHI INTERCOL (2013)
Ámbito:	personas adultas que estén laborando
Tiempo:	15 minutos aproximadamente
Administración:	individual o colectiva
Objetivo:	Medir y determinar con precisión la relación de estrés con el desempeño laboral y mejorar el rendimiento de los colaboradores

1. Deficiente / Nunca
2. Regular / Rara vez
3. Bueno / Algunas veces
4. Muy bueno / Casi siempre
5. Excelente / Siempre

La evaluación del desempeño a veces les da a los empleados estrés e incomodidad, sin embargo, cuando se diseña correctamente, se convierte en una herramienta poderosa para coordinar a los compañeros de trabajo en el logro de las metas. Al determinar el conocimiento, las funciones y las responsabilidades principales de cada lugar de trabajo, es necesario seleccionar estos aspectos que son fundamentales para el trabajo del trabajador y la relación de estas funciones con los indicadores de desempeño.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Hernández, et. Al. (2014) señalan que “que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de uno o más variables a medir. Debe ser componente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217).

Valderrama (2014, pág. 199), expresa que “el juicio de expertos es el conjunto de opiniones que brindan los profesionales con experiencia sobre el tema realizado por el asesor de tesis o especialista en la investigación, con la finalidad de que las redacciones de preguntas tengan sentido lógico y sean comprensibles”. La validez del instrumento se buscará recurriendo al juicio de expertos, el mismo que estará conformado por 3 profesionales.

Confiabilidad

Para ver la fiabilidad pertinente al instrumento, este fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach, siendo estos los resultados obtenidos y sugiriendo las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes.

Coeficiente alfa > .9 es excelente

Coeficiente alfa > .8 es bueno

Coeficiente alfa > .6 es cuestionable

Coeficiente alfa > .5 es pobre

Coeficiente alfa < .5 es inaceptable

Tabla 3.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	25

En la tabla 3 se observa Validación Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Para demostrar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se muestra de valor aceptable de consistencia de estrés el valor de 0,885 de manera que el instrumento es confiable, demuestra que lo evaluado a través de este instrumento está representado en sus dos dimensiones.

Tabla 4.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	19

En la tabla 4 se observa Validación Desempeño ISHI INTERCOL 2013)

Para demostrar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se muestra de valor aceptable de consistencia de estrés el valor de 0,913 de manera que el instrumento es confiable, demuestra que lo evaluado a través de este instrumento está representado en sus dos dimensiones.

3.8 Métodos de análisis de datos

El método de análisis cuantitativo utiliza un método científico. El instrumento se utilizó para medir con el fin de simplificar su tiempo de uso y para que sea más comprensible obtener información sobre el objeto de investigación. Cuando se corrigieron ambos instrumentos, los datos se ingresaron para el análisis estadístico utilizando IBM SPSS versión 22 y Excel 2013 para lograr los objetivos propuestos con datos reales precisos.

También para crear números y tablas. Luego continuamos el análisis de la distribución normal con las estadísticas de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor que 50. De manera similar, se confirmó la verificación de la distribución no paramétrica, se utilizaron las correspondientes estadísticas de infección para este propósito. Análisis multivariado para la conclusión de hipótesis.

Según Reyes y Sánchez (2006), se refiere a la profundidad del fenómeno de estudio, distinguiendo tres niveles de investigación: estudios formales o de investigación, estudios descriptivos y pruebas con hipótesis explicativas u ocasionales.

Mencionan al mismo autor que los estudios descriptivos describieron esencialmente el fenómeno o la situación con el estudio en un tiempo y espacio dados.

En los estudios descriptivos, nos llevan a un conocimiento actualizado del fenómeno, como imaginamos. Esta descripción puede llevarnos a resultados que se pueden usar para planificar decisiones futuras.

3.9. Aspectos éticos

De acuerdo a la ética del Colegio de Psicólogos del Perú, el psicólogo debe saber que su conducta personal y profesional debe ser orientada al respeto de las personas involucradas en el proceso, la cual se guarda estricta confidencialidad por lo que se deberá de asumir el compromiso moral de salvaguardar la honorabilidad de todos sus actos, también se garantiza estricta rigurosidad y respeto a la metodología de la investigación empleada en el presente estudio.

Wiersmar y Jurs, (2008) identifican aspectos relacionados con los derechos que se deben seguir ante una investigación cuantitativa: Consentimiento o aprobación de la participación, es necesario que los participantes proporcionen el consentimiento explícito acerca de su colaboración.

VI. RESULTADOS

4.1. Aspectos descriptivos de la muestra

Tabla 5.
Características de la Muestra

		<i>f</i>	%
Sexo	Femenino	67	95.7
	Masculino	3	4.3
Turno	Mañana	42	60.0
	Tarde	28	40.0
Años de servicios	[1-5]	12	17.1
	[6-10]	8	11.4
	[11-15]	10	14.3
	[16-20]	19	27.1
	[21-25]	13	18.6
	[26-30]	5	7.1
	[31-35]	3	4.3
	Total		70

La presenta tabla 5, refleja los resultados en cuanto a las características generales de la muestra. Como se puede apreciar, la distribución según sexo es el siguiente, el 95,7% de colaboradores son del sexo femenino; por otro lado, sólo 4,3% de ello son del sexo masculino. En cuanto al turno, se observa que el 60% de trabajadores laboran por la mañana; por otra parte, el 40% de trabajadores laboran por la tarde. Por último, en relación al tiempo de servicios dentro de la empresa de confecciones industriales, el 17.1% vienen trabajando entre 1 a 5 años; el 11,4% laboran entre 6 a 10 años; el 14,3% laboran entre 11 a 15 años; por otro lado, el 27,1% laboran entre 16 a 20 años; el 18,6% de colaboradores trabajan entre 21 a 25 años; el 7,1% de trabaja entre 26 a 30 años y por último, sólo 4,3% trabaja más de 31 años.

4.2. Resultados de los Instrumentos de medición

Tabla 6.
Niveles de Estrés

		<i>f</i>	<i>%</i>
Superiores y Recursos	Bajo	27	38.6
	Moderado	20	28.6
	Alto	23	32.9
Organización y Equipo	Bajo	26	37.1
	Moderado	21	30.0
	Alto	23	32.9
Estrés	Bajo	24	34.3
	Moderado	23	32.9
	Alto	23	32.9
	Total	70	100.0

En la tabla 6, cuanto a los niveles de estrés, en la primera dimensión, referente a los Superiores y Recursos, el 38,6% poseen un nivel de estrés bajo; de otro lado, el 28,6% de colaboradores poseen un nivel de estrés moderado; mientras que el 32,9% de colaboradores poseen un nivel alto. En lo referente a la segunda dimensión, Organización y equipo, se observa que el 37,1% de colaboradores poseen un nivel bajo; de otra parte, el 30 de trabajadores tienen un nivel moderado; por otro lado, el 32,9% de trabajadores siente o experimenta un nivel alto. Por último, en relación al nivel general de estrés experimentado por los trabajadores estudiados, se observa que el 34,3% de colaboradores poseen un nivel de estrés bajo; por otro lado, el 32,9% experimentan un nivel de estrés moderado; del mismo modo, el 32,9% experimenta en un nivel alto. Según los datos obtenidos, se puede inferir que, dentro de la empresa, los niveles más resaltantes de estrés en los colaboradores es el bajo; sin embargo, se debe tener presente que también hay trabajadores que experimental en niveles altos, por tanto, se debe tomar en cuenta

ello y puesto que, a la larga puede afectar de manera negativa en la empresa, ya sea en la productividad, rendimiento, desempeño, etc.

Tabla 7.
Niveles de Desempeño Laboral

		<i>f</i>	%
Destreza	Bajo	24	34.3
	Regular	24	34.3
	Bueno	22	31.4
Habilidad	Bajo	24	34.3
	Regular	27	38.6
	Bueno	19	27.1
Desempeño Laboral	Bajo	26	37.1
	Regular	22	31.4
	Bueno	22	31.4
Total		70	100.0

En la presenta tabla 7, se refleja los resultados obtenidos con respecto a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa; en la dimensión destreza, el 34,3% obtienen el nivel bajo; de igual forma, el 34,3% obtiene el nivel regular; por su parte, el 31,4% obtiene el nivel bueno. En la dimensión Habilidad, el 34,3% de trabajadores obtiene el nivel de desempeño bajo; mientras que el 38,6% de colaboradores obtienen un nivel regular; mientras que el 27,1% obtienen un nivel bueno. Por último, en relación al desempeño laboral de manera general, se observa que el 37,1% de trabajadores obtienen un nivel bajo de desempeño laboral; mientras que el 31,4% posee un nivel regular de desempeño, del mismo modo, el 31,4% posee un nivel de desempeño bueno. Como se observa, hay una tendencia dentro de la empresa, a que el desempeño sea regular y buena, sin embargo, se debe tener presente que también existen trabajadores que poseen niveles de desempeño en un nivel bajo.

4.3. Resultados a nivel inferencial

Se realizó en análisis inferencial con la finalidad de poder determinar qué prueba estadística (paramétrica o no paramétrica) será la adecuada para realizar la confirmación de las hipótesis planteadas de las variables estrés y desempeño laboral.

Tabla 8.

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Superiores y Recursos	0.089	70	.200*
Organización y Equipo	0.083	70	.200*
Total Estrés	0.065	70	.200*
Destreza	0.102	70	.068
Habilidad	0.114	70	.026
Total Desempeño Laboral	0.125	70	.008

En la tabla 8, se observa los resultados de la prueba de normalidad, específicamente se recurre a la prueba Kolmogorov-Smirnov puesto que la muestra es mayor a 50 sujetos; como se puede observar, en la primera variable (Estrés), tanto en sus dimensiones, existe distribución normal, ya que el valor p en cada caso con mayores al nivel crítico ($p > 0,05$); sin embargo, no existe distribución normal en la segunda variable (Desempeño laboral), ya que el valor p es menor al nivel crítico ($p < 0,05$), existiendo distribución normal solamente en la dimensión destreza; por tanto, al no existir en una de las variables distribución normal, se recurrirá a una prueba no paramétrica para el análisis estadístico, en este caso a la prueba Rho de Spearman y además, a fin de identificar el tipo de grado de relación que existe entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación entre relación entre estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95%

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 9.

Correlación no paramétrica entre estrés y desempeño Laboral

		Estrés	Desempeño
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Estrés	Sig. (bilateral)	-,357**
		N	. 70
		Coeficiente de correlación	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	-,357** ,002
		N	. 70

En la tabla 9. En el análisis de muestra, se encontró un valor $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación negativa o inversa entre el estrés y el desempeño laboral (- 0,357) siendo esta relación baja, ello significa que existen otros factores, a parte del estrés, que también repercuten en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa; no obstante ello, se puede decir que, cuando los trabajadores de la empresa tengan niveles alto de estrés, sus niveles de desempeño laboral tenderán a ser bajas, o viceversa, es decir, si existiese niveles bajos de estrés, los niveles de desempeño de los trabajadores serán altas.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre el estrés y la dimensión de destreza del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre el estrés y la dimensión Destreza que encontramos en los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95%

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 10.

Correlación no paramétrica entre estrés y de Destreza

		Estrés	Destreza
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,002
		N	70
	Destreza	Coeficiente de correlación	-,365**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	70

La tabla 10. Se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig. = 0,002) es menor al valor teórico esperado $p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación negativa o inversa entre estrés y la dimensión de la destreza (-0,365). Hay que tener presente que esta relación es baja, lo cual está indicando que aparte del factor estrés, existen otros que también van a afectar en la destreza de los colaboradores; sin embargo, se puede establecer que, cuando los trabajadores experimenten niveles altos de estrés, sus niveles de destreza laboral serán bajas, o viceversa.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre el estrés y la dimensión la habilidad en los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

H0: No existe relación entre el estrés y la dimensión habilidad en los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.

Intervalo de confianza 95%

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 11.

Correlación no paramétrica entre estrés y habilidad.

			Estrés	Habilidad
Rho de	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,290*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	70	70
Spearman	Habilidad	Coeficiente de correlación	-,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	70	70

La tabla 11. se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= 0,015) es menor al valor teórico esperado $p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación inversa entre el estrés y la dimensión de habilidad (- 0,290), siendo esta relación baja, lo cual significa que aparte del estrés, existen otros factores que también van a repercutir en el desempeño laboral. No obstante, lo señalado, se puede afirmar que, cuando los colaboradores posean o experimenten niveles altos de estrés, sus niveles de habilidad laboral tenderán a ser bajos, o lo que es lo mismo indicar que, cuando los trabajadores tengan niveles bajos de estrés, sus niveles de habilidad laboral tenderán a ser altas.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

El presente de estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018. Enseguida se discute los principales hallazgos, comparándolos con los antecedentes nacionales citados y analizados de acuerdo a la teoría vigente se sostiene el tema de investigación.

Al analizar los niveles de estrés experimentados por los colaboradores de la empresa analizada, se ha encontrado que los niveles de estrés que más resalta en los colaboradores es el nivel bajo con el 34,3%, lo cual indica que los trabajadores no experimentan síntomas relacionados al estrés, como náuseas, dolor de cabeza, presión arterial, hasta úlceras, etc. (Robbins, 2005).

En los estudios analizados, se han encontrado que los trabajadores poseen niveles bajos de estrés, como en otros que señalan que los niveles moderados, estas diferencias podrían ser explicadas por el tipo de personalidad o tipo de trabajos que realizan. Así por ejemplo, Calsín (2013) exploró el estrés laboral del personal médico, como resultado, señala que el 52.6% del personal tiene un nivel promedio de estrés, es decir, de alguna forma han sentido el estrés; por su parte, Vásquez, Maruy y Verne, 2014, quienes en su estudio sobre el Síndrome de Burnout, que está vinculado con el estrés laboral en un nivel muy alto, han encontrado que los niveles experimentados son bajos; de otro lado, Gonzales (2014), en su estudio sobre estrés en trabajadores, ha encontrado que los colaboradores poseen niveles moderados de estrés laboral; por otro lado, Puma (2017), en su estudio realizado en trabajadores de un centro de salud, ha encontrado que el nivel de estrés que más resalta es el nivel bajo, de la misma forma Tello (2018), en su estudio con trabajadores de un centro de rehabilitación de jóvenes, señala que el nivel resaltante de estrés es el bajo, por decir que estos trabajadores no experimentan estrés. Por el contrario, De la Cruz (2018) en su estudio en personal de emergencia, ha encontrado que el nivel de estrés que los trabajadores poseen es el alto (47,9% de trabajadores). Como se indicó, esas

diferencias en estos estudios realizados se deberían al tipo de labor que realizan los trabajadores, o al tipo de personalidad, pues estos estudios han sido realizados en médicos, empleados y/o obreros.

Con respecto al nivel de desempeño laboral, en la presente investigación, los resultados hacen concluir que los trabajadores o colaboradores poseen niveles de desempeño que va de regular a bueno, lo cual indica que estos trabajadores de alguna forma serán productivos en la empresa, sin embargo, se debe tener muy en cuenta que existen trabajadores que no poseen los niveles adecuado de desempeño, pero, habría en ellos analizar otros factores para poder elevar los niveles de desempeño laboral, pues ésta en definitiva favorecería a la productividad de la empresa. En los estudios analizados, Puma (2017) en su estudio realizado en trabajadores de una entidad de salud, encontró que los trabajadores tienen un nivel de desempeño alto, con el 69% de trabajadores; en otro estudio, Tello (2018), en trabajadores de un centro de rehabilitación de jóvenes en conflicto con la ley penal, halló que la mayoría de trabajadores (56,6%) posee niveles medio de desempeño laboral, con lo cual, ya habría alguna diferencia con la presente investigación, De igual forma, De la Cruz (2018) en su estudio realizado con personal del servicio de emergencia de un centro de salud, ha encontrado que el nivel de desempeño que más sobresale en ellos es el nivel regular, con el 42,4%.

Como se puede apreciar, que existen similitudes con las investigaciones analizadas, en la mayoría de ellos, han establecido que los trabajadores poseen niveles que van de regular o moderado nivel de desempeño laboral. Es menester señalar aquí, existen diversas empresa públicas o privadas quienes aplican diversas políticas para de alguna forma mantener a sus trabajadores identificados con ellos, y que lógicamente ésta afectará en el desempeño laboral de los colaboradores; existen empresas que aplican incentivos laborales como por ejemplo viajes, regalos, reconocimiento, bonos económicos, etc. Los cuales van a repercutir en el desempeño laboral. Con respecto a los incentivos Chiavenato (2000), señala que los incentivos son pagos hechos por la organización a sus colaboradores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) a cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que

varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno ser inútil para otro; los incentivos se llaman también alicientes, compensaciones, recompensas o estímulos. Por tanto, el desempeño no necesariamente va a ser afectado según los incentivos que recibe una persona, esto va a depender también de su perspectiva que tiene ésta.

Al analizar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores, se concluyó que el nivel que resalta en ellos es el regular a bueno; otros estudios han hallado resultados similares, por tanto, se puede decir que, en la mayoría de las empresas, los niveles de desempeño más resaltante es el nivel promedio, lo cual se corrobora con la presente investigación.

Como se señaló, el objetivo principal, del presente estudio fue establecer relación entre el estrés y el desempeño laboral, para ello se ha planteado como hipótesis la existencia de una relación entre las variables analizadas. Se pudo constatar que existe una correlación inversa entre el estrés y el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa; pues al aplicar la estadística inferencial Rho de Spearman, el coeficiente calculado es de $-0,357$ con un nivel de significancia de $0,002$; pero es muy importante recalcar que dicha relación es baja, por tanto, se asevera que el factor estrés, no es el único que va a repercutir en los niveles de desempeño laboral; sin embargo, se concluye en el presente estudio que, cuando los colaboradores posean niveles altos de estrés laboral, dicho estrés va a afectar de manera negativa en los niveles de desempeño, pues habrá una tendencia a que los niveles de desempeño se han bajas. Pero, si se evita a toda costa que los trabajadores experimenten estrés en sus quehaceres laborales, sus niveles de desempeño serán altas. Por estos resultados, se acepta la hipótesis planteada.

En comparación con otras investigaciones se tiene similares resultados; así se tiene a Calsín (2013) quien, en su estudio sobre relación entre el estilo de vida y el estrés laboral del personal médico, el mencionado autor concluye que existe una relación inversa baja entre el estrés y el desempeño. Torres (2014), quien en su estudio sobre la eficiencia de los trabajadores en una entidad financiera; concluye que uno de los factores sobre la baja eficiencia, es el experimentar estrés laboral, agrega que el estrés afecta al desempeño laboral. En el mismo sentido, Chávez (2016) en su estudio sobre el estrés del trabajo y su impacto en el

desempeño de los trabajadores administrativos, en dicha investigación se obtuvo como resultado al aplicar la prueba Chi Cuadrado Pearson, que hay una influencia significativa del estrés hacia el desempeño laboral. Gonzales (2014), específicamente, similar a la presente investigación, en su estudio relación el estrés laboral con el desempeño laboral, la mencionada autora concluye que las variables están relacionadas entre sí, sin embargo, no especifica el sentido de dichas relaciones. Por su parte Puma (2017), es su estudio sobre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil, concluye que entre las variables analizadas existe una correlación inversa baja ($r = -0,383$). Mas recientemente, Tello (2018) estudia el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = -0,265$) que indica una correlación negativa baja entre las variables. Por último, De la Cruz (2018), en su estudio realizado sobre el estrés laboral y desempeño en el profesional servicio de emergencia de una entidad de salud, para su prueba de hipótesis, utiliza chi cuadrado, llegando a concluir que las variables están asociadas entre sí, este autor tampoco explica en sentido o dirección de asociación de las variables analizadas.

En la mayoría de los casos, se ha establecido que existe una relación entre las variables analizadas, lo cual indica que un factor de riesgo de que los colaboradores no se desempeñen adecuadamente en su centro de trabajo es experimentar niveles altos de estrés laboral.

Hay que tener en cuenta que, en todos los estudios analizados, el tipo de muestreo aplicado fue la no probabilístico, al igual que en la presente investigación, por tanto, no se podría generalizar los resultados encontrados tanto en la presente investigación como las de otros estudios. Por tanto, queda motivar a futuros investigadores realizar investigaciones donde se recurra al muestreo probabilístico, para poder generalizar los resultados.

VI. CONCLUSIÓN

De acuerdo al hallazgo de esta investigación, se concluye lo siguiente:

- Primera** : Se determinó que existe correlación negativa o inversa entre el Estrés y desempeño laboral ($p < 0.05$; $r = - 0,357$). Lo cual indica que, se acepta la hipótesis general, además de puede establecer que aquellos colaboradores que presenten estrés en niveles altos, sus niveles de desempeño laboral serán bajas.
- Segunda:** Existe relación inversa entre estrés y la destreza de los colaboradores ($p < 0,05$; $r = - 0,365$) lo cual quiere decir que aquellos colaboradores que presentan niveles altos de estrés, presentaran bajos niveles en la dimensión destreza, o también puede ocurrir de manera inversa.
- Tercera:** Existe relación negativa o inversa entre el estrés y la habilidad laboral en los colaboradores ($p < 0,05$; $r = - 0,290$) lo cual quiere decir que aquellos colaboradores que presentan niveles altos de estrés, presentarán bajos niveles en la dimensión de habilidad laboral, lo cual también puede ocurrir de manera inversa.

VII. RECOMENDACIÓN

Conforme al hallazgo de la investigación, se sugiere lo siguiente:

- Primera** : Se recomienda la implementación de programas acerca de la influencia que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores para que de esta manera pueda reducirse los altos índices de relaciones que tienes estas dos variables y de esta manera dar seguimientos específicos y constantes a cada colaborador.
- Segunda:** Se recomienda capacitar a los colaboradores acerca de las capacidades mentales y físicas puesto que implica en muchas ocasiones características de la personalidad de cada sujeto por ello la mayor parte de las destrezas pueden ser mejoradas bajo entrenamiento y educación.
- Tercera:** Recomienda capacitación continua para el desarrollo de las habilidades de cada persona que sin duda son apoyo para el éxito de la empresa que son empleadas por cada uno de los empleadores, pero es necesario orientar, educación al sujeto para que este no sea factor del estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Belkys, M. (2008). *El estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani" en la ciudad de Caracas, Venezuela*, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Bohórquez, B. (2004). **Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios**. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. and Sager, C.E. (1993) *A Theory of Performance*. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass, San Francisco, 3570.
- Conde, M. (2009) *Estrés y Consecuencias*. Disponible en: <http://www.saludalia.com/docs/salud/>
- Chávez. L (2016) *Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A.* repositorio de la UP de Tacna, (tesis)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. y Varela, R. (2007). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Durán, M. (2010). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- García, J., Gelpi, J., Cano, A. y Romero, C. (2009) *Cómo combatir el estrés laboral. Plan de Investigación del estrés laboral*. Manual Ibermutuamur. Madrid pp. 44
- Gonzales, R. (2014). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Artículo de la revista *Éxito Empresarial*, No. 160,201. Recuperado en fecha 29 de junio del 2016 http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_. *Éxito Empresarial*, 201.
- Gutiérrez Strauss, A., & Vilorio- Doria, J. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. *Salud Uninorte*, XXX (1), 1 - 4.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Education.
- Javier Román García, J. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. En J. Román

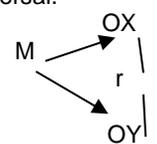
- Karasek, R. y T. Theorell. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Books
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* USA.
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*. En L. Muller, *Vivir sin estrés para siempre* (págs. 11-14). Milagros para la tartamudez. Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.
- Nelson, D. (2007). *El código de la emoción*. En D. Nelson, *El código de la Emoción*". Nevada.: Wellness Unmasked Publishing.
- OMS (2004) *Organización Mundial de la Salud*. Homepage. Accesado, 2008 abril 24.
- Puma, J. (2017) *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza 2017*. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional*. 10 Edición. Mexico: S. Robbins, Comportamiento Organizacional 10 Edición.
- Ruiz Aguilar, Vega Cóndor (2016) (tesis) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Repositorio de la PUCP
- Sánchez, M. (2009) *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A en la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado). Disponible en http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdfSlipak, O. (2007). *Estres laboral. Mobbing OPINION* , 4,5.
- Slipak, O. (1991) *Historia y concepto del estrés*. Homepage. Accesado 2008 noviembre 20.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. En C. Solas, *Concepto y características del estrés* (págs. 7-19). Madrid: Unión Sindical Obrera.
- Stephen, P. Robbins y Coulter, Mary. (2005) *Administración*. Prentice Hall-Pearson. 8ª. Edición. México.
- Tello M. (2018). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación*. Repositorio de la UCV
- Valle, M. (2015) *Sentido de vida y estrés laboral en trabajadores de salud mental que asisten a drogapendiente estrategia de afrontamiento observados*. Edit.vol.2 ISSN: 1857-7881.C.A.B.A.(Centro de recaudación Social) Argentina recuperado de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5584/5379>.
- Vásquez, M. J., Maruy, S. A., & Verne, M. E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima-Perú*. *Rev Neuropsiquiatra [Internet]*. 2014;77(3):168–74. Disponible en:

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/20>

- Varela y Dessler (2007). *Administración de Recursos humanos*. En G. Varela.,
Administración de Recursos humanos. Latinoamérica: Pearson Education.
- Wiersma y Jurs (2008). *Ética de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas* (Sexta Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Pdf,(2018) *Relación entre estrés y comunicación organizacional de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa 2017*. Repositorio UNSA.edu.pe
- Pdf, (2017) *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación, 2016*. Repositorio ucv.edu.pe Tesis.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?	Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.	Hi. Existe relación estadística significativamente entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018	Estrés	Superiores y Recursos Organización y Equipo	Estrés bajo nivel 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, y 24 Estrés intermedio Estrés promedio alto Estrés alto 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25	El tipo de investigación será aplicada El diseño de la investigación que se utilizará será no experimental de corte transversal.  <p>Donde: M: Muestra OX: Observación de la variable Estrés OY: Observación de la variable</p>
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿Qué relación existe entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018	Ho: existe relación entre el estrés y la destreza de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales Arequipa 2018	Desempeño Laboral	Destreza	Desempeño en el trabajo 1, 2, 3 y 4 Comunicación 5, 6 y 7	Desempeño Laboral r: Índice de correlación. Población 126 Muestra 70
¿Qué relación existe entre el estrés y la habilidad de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018?	Determinar la relación que existe entre el estrés y la habilidad de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018.	Hi: existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de confecciones industriales de Arequipa 2018 es en base a sus habilidades laborales.		habilidad	Desarrolla personal 8, 9, 10 y 11 Objetividad 12, 13, 14 y 15 Eficiencia y eficacia 16, 17, 18 y 19	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Estrés	Superiores recursos	y Estrés bajo nivel Estrés intermedio	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, y 24	Ordinal 1= Nunca 2= Rara veces 3= Ocasionalmente 4= Alguna veces 5= Frecuentemente 6= Generalmente 7= Siempre
	Organización equipo	y Estrés promedio alto Estrés alto	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25	
Desempeño Laboral	Destreza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño en el trabajo ▪ Comunicación ▪ Desarrollo personal 	1,2,3,4 5, 6 y 7 8,9,10 y 11	Ordinal 1= Nunca 2=Rara veces 3= a Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre
	Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetividad ▪ Eficiencia 	12,13,14 y15 16,17,18 y 19	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario Sobre el Estrés laboral de la OIT_OMS

Para cada ítem Ud. debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando con una X en uno de los recuadros en blanco de la pregunta elegida según la valoración siguiente.

INSTRUCCIONES

1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							

9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Evaluación de Desempeño

INSTRUCCIONES

Marque con una X la respuesta que usted cree que es correcta

No cumple las expectativas (Nunca)	Cumple parcialmente las expectativas (Raras veces)	Cumple la mayoría de las expectativas (A veces)	Cumple las expectativas (Casi siempre)	Supera las expectativas (Siempre)
1	2	3	4	5

Sexo:

F

M

Área:

Años de servicio:

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<u>DESEMPEÑO EN EL TRABAJO</u>						
1	Planifica y organiza el trabajo para lograr los objetivos					
2	Está motivado para lograr diversos resultados					
3	Es creativo para proyectar nuevas ideas.					
4	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					
<u>COMUNICACIÓN</u>						
5	Su comunicación oral es eficaz					
6	se comunica por escrito con eficacia					
7	En reuniones de trabajo contribuye con información relevante					
<u>DESARROLLO PROFESIONAL</u>						
8	Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.					

9	Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.					
10	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.					
11	aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad					
<u>OBJETIVIDAD</u>						
12	Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad					
13	Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias					
14	Informa sobre los obre los actos u omisiones constitutivos de delitos de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica.					
15	Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados					
<u>EFICIENCIA Y EFICACIA</u>						
16	Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.					
17	Cumple y hacer cumplir con diligencia las órdenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.					
18	Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.					
19	Entrega la información que la es solicitada por otras instituciones de seguridad publica en los términos de leyes correspondientes					

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Anexo 4: Validación de instrumento de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUPERIORES Y RECURSOS								
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
6	Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
24	La cadena de mando no se respeta.	✓		✓		✓		
ORGANIZACIÓN Y EQUIPO								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		

14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓	
20	La organización carece de dirección y objetivo.	✓		✓		✓	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Torres de Luis Homero*

DNI: *30821270*

Especialidad del validador: *Psicólogo Organizacional*

Arequipa, de del 201....

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Luis H. Torres Arce
 PSICÓLOGO
 Mat. C. Ps. P. N. S. J.
 Perito experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DESTREZA							
	DESEMPEÑO EN EL TRABAJO	✓		✓		✓		
1	Planifica y organiza el trabajo para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Está motivado para lograr diversos resultados.	✓		✓		✓		
3	Es creativo para proyectar nuevas ideas.	✓		✓		✓		
4	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa.	✓		✓		✓		
	COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Su comunicación oral es eficaz.	✓		✓		✓		
6	Se comunica por escrito con eficacia.	✓		✓		✓		
7	En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.	✓		✓		✓		
	DESARROLLO PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.	✓		✓		✓		
9	Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	✓		✓		✓		
11	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad.	✓		✓		✓		
	HABILIDAD							
	OBJETIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad.	✓		✓		✓		
13	Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias.	✓		✓		✓		
14	Informa sobre los hechos u omisiones constitutivos de delitos de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica.	✓		✓		✓		
15	Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados.	✓		✓		✓		
	EFICIENCIA Y EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.	✓		✓		✓		
17	Cumple y hacer cumplir con diligencia las ordenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		

18	Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.	✓		✓		✓		
19	Entrega la información que la es solicitada por otras instituciones de seguridad publica en los términos de leyes correspondientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Torres Ace Luis Homero*

DNI: *30821270*

Especialidad del validador: *Psicólogo Organizacional*

Arequipa, de del 201....

- ¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.
 - ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Luis H. Torres Ace
 PSICÓLOGO
 Mat. C. *[Firma]*
 Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUPERIORES Y RECURSOS							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
6	Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mí trabajo.	✓		✓		✓		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
24	La cadena de mando no se respeta.	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN Y EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓		

16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓	
20	La organización carece de dirección y objetivo.	✓		✓		✓	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: CAJER LUNA, Juan Bautista

DNI: 07143496

Especialidad del validador: Mg.Tr. Biología Celular, Dr en Psicología

Arequipa,.....de.....del 201....

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

Dr. Cajer Luna, Juan B.
ÁREA DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DESTREZA							
	DESEMPEÑO EN EL TRABAJO	✓		✓		✓		
1	Planifica y organiza el trabajo para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Está motivado para lograr diversos resultados.	✓		✓		✓		
3	Es creativo para proyectar nuevas ideas.	✓		✓		✓		
4	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa.	✓		✓		✓		
	COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Su comunicación oral es eficaz.	✓		✓		✓		
6	Se comunica por escrito con eficacia.	✓		✓		✓		
7	En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.	✓		✓		✓		
	DESARROLLO PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.	✓		✓		✓		
9	Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	✓		✓		✓		
11	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad.	✓		✓		✓		
	HABILIDAD							
	OBJETIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad.	✓		✓		✓		
13	Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias.	✓		✓		✓		
14	Informa sobre los hechos o los actos u omisiones constitutivos de delitos de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica.	✓		✓		✓		
15	Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados.	✓		✓		✓		

EFICIENCIA Y EFICACIA		Si	No	Si	No	Si	No
16	Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.	✓		✓		✓	
17	Cumple y hacer cumplir con diligencia las ordenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓	
18	Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.	✓		✓		✓	
19	Entrega la información que la es solicitada por otras instituciones de seguridad publica en los términos de leyes correspondientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Callier Luna, Juan Bautista

DNI: 07143496

Especialidad del validador: MgTr. Psicología clínica, Dr en Psicología

Arequipa,.....de.....del 201....

¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del experto informante

Dr. Callier Luna, Juan B.
AREA DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUPERIORES Y RECURSOS							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
6	Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
24	La cadena de mando no se respeta.	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN Y EQUIPO							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		

14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓	
20	La organización carece de dirección y objetivo.	✓		✓		✓	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: CÁCERES CHÁVEZ ERICK ORLANDO

DNI: 42 957463

Especialidad del validador: Magister en Salud Mental, del niño, Adolescente y Familia

Arequipa,de.....del 201....

- ¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.
 - ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRORED DE SALUD TIABAYA
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
Erick O. Cáceres Chávez
Ag. Erick O. Cáceres Chávez
PSICOLOGO
C.P.S. 16777

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DESTREZA							
	DESEMPEÑO EN EL TRABAJO	✓		✓		✓		
1	Planifica y organiza el trabajo para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Está motivado para lograr diversos resultados.	✓		✓		✓		
3	Es creativo para proyectar nuevas ideas.	✓		✓		✓		
4	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa.	✓		✓		✓		
	COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Su comunicación oral es eficaz.	✓		✓		✓		
6	Se comunica por escrito con eficacia.	✓		✓		✓		
7	En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.	✓		✓		✓		
	DESARROLLO PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.	✓		✓		✓		
9	Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	✓		✓		✓		
11	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad.	✓		✓		✓		
	HABILIDAD							
	OBJETIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad.	✓		✓		✓		
13	Empleo de métodos de investigación que garanticen la recopilación técnica y científica de evidencias.	✓		✓		✓		
14	Informa sobre los hechos u omisiones constitutivos de delitos de sus subordinados o iguales en categoría jerárquica.	✓		✓		✓		
15	Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía, y de sus propios subordinados.	✓		✓		✓		
	EFICIENCIA Y EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Evitar que las pruebas pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.	✓		✓		✓		
17	Cumple y hacer cumplir con diligencia las órdenes que recibe con motivo del desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		

18	Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.	✓		✓		✓	
19	Entrega la información que la es solicitada por otras instituciones de seguridad publica en los términos de leyes correspondientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: CÁCERES CHÁVEZ ERICK ORLANDO

DNI: 42937463

Especialidad del validador: Magister en Salud Mental del niño, adolescente

Arequipa,.....de.....del 201....

- ¹ **Pertinencia:** Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRORED DE SALUD TIABAYA
CENTRO DE SALUD TIABAYA

Erick O. Cáceres Chávez
Mg. Erick O. Cáceres Chávez
PSICOLOGO

C.Ps.P 1677
Firma del experto informante

Anexo 5: Base de datos

Base de datos Estrés

Nº	SEXO	TURNO	Añode serv	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	SuperioresRec ursos	Organización Equipo	tot Estrés
1	1	2	13	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	16	21	37
2	1	2	13	1	6	4	4	7	3	2	2	4	2	5	4	2	4	1	4	4	7	2	6	4	1	2	2	4	40	47	87
3	1	2	20	6	6	7	2	7	5	7	2	3	7	5	7	4	2	2	5	3	3	5	7	5	1	1	3	7	57	55	112
4	1	2	26	6	4	3	6	5	4	3	4	4	5	6	7	2	6	6	4	2	4	7	5	7	6	3	6	5	50	70	120
5	1	2	5	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	19	20	39
6	1	2	12	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	13	18	31
7	1	2	10	3	2	6	6	4	5	2	1	1	4	2	3	1	1	1	2	6	4	2	7	1	1	1	2	6	36	38	74
8	1	2	13	3	4	2	6	2	5	2	3	1	2	4	6	1	2	1	4	2	2	1	7	7	1	1	3	7	34	45	79
9	1	2	4	3	2	6	6	6	5	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	6	4	2	7	1	1	1	2	6	36	38	74
10	1	2	11	3	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	2	2	2	7	7	1	1	2	4	32	40	72
11	1	2	20	1	3	4	3	4	3	1	4	5	6	3	4	5	7	6	3	6	3	6	6	3	5	5	4	6	37	69	106
12	1	2	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	18	23	41
13	1	1	25	1	1	2	4	2	4	7	7	2	7	2	6	1	6	1	5	4	4	7	7	6	1	1	7	7	39	63	102
14	1	1	18	2	2	4	4	2	7	2	4	4	7	2	4	4	2	3	4	4	3	5	4	7	4	3	5	7	40	59	99
15	1	1	25	2	2	3	2	2	4	7	3	1	2	2	4	6	7	1	3	4	7	4	7	3	2	1	2	7	30	58	88
16	1	1	22	3	4	4	2	2	3	2	1	4	1	4	4	1	1	1	2	5	4	2	6	1	2	4	5	7	30	45	75
17	1	1	30	2	2	4	2	2	2	1	1	7	5	3	2	1	2	2	1	3	1	2	7	7	1	7	7	7	31	50	81
18	1	1	32	6	5	4	4	5	6	5	5	6	6	6	3	7	2	7	4	7	5	4	6	7	5	7	2	7	58	73	131
19	1	1	4	3	4	2	6	4	2	3	2	1	3	5	6	1	2	1	4	2	2	2	6	7	1	1	3	7	35	45	80

20	1	1	31	2	6	6	2	2	4	3	2	2	4	1	6	2	4	2	1	2	4	2	5	2	2	2	3	5	34	42	76
21	1	1	2	3	4	4	5	3	4	3	1	2	5	3	4	2	1	1	1	2	4	2	6	2	1	1	3	5	37	35	72
22	1	2	20	1	1	2	2	2	2	4	7	4	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	5	33	33	66
23	1	2	1	3	4	2	4	3	4	2	1	1	3	1	5	1	3	1	4	2	2	1	6	7	1	1	3	4	28	41	69
24	1	2	20	2	3	4	4	3	2	1	4	3	4	2	3	2	4	3	1	7	2	7	3	2	2	1	1	4	32	42	74
25	1	2	10	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	14	19	33
26	1	2	10	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	4	2	2	3	2	2	1	2	4	24	34	58
27	2	2	1	3	2	6	3	2	3	1	1	1	2	3	3	6	1	1	2	4	2	3	7	1	1	1	2	7	27	41	68
28	1	2	7	2	1	3	2	2	1	2	1	4	3	4	4	1	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1	3	4	25	32	57
29	1	1	30	1	4	3	1	2	7	7	3	3	7	7	7	6	7	1	2	3	3	7	7	7	1	1	3	4	45	59	104
30	1	1	20	7	2	4	2	2	1	3	7	2	2	2	4	2	2	1	1	4	2	2	6	7	6	4	3	3	34	47	81
31	1	1	22	1	1	2	1	2	2	6	1	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	6	4	2	2	2	3	27	35	62
32	1	1	20	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	13	19	32
33	1	1	21	7	1	3	4	2	1	2	2	4	3	2	6	2	7	2	2	5	2	7	4	2	2	2	2	2	31	47	78
34	1	1	21	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	21	21	42
35	1	1	13	2	2	4	4	3	2	2	2	5	4	1	4	4	2	3	1	1	2	7	7	7	5	1	4	6	31	54	85
36	1	1	15	2	6	4	6	3	4	7	2	3	2	6	3	2	4	1	3	4	6	2	4	4	1	2	3	4	45	43	88
37	1	2	22	1	3	4	2	7	2	3	2	2	4	6	4	2	2	1	2	3	4	1	3	4	1	2	2	4	36	35	71
38	1	2	13	2	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	31	30	61
39	1	2	7	1	4	2	4	2	1	1	1	2	4	4	4	2	2	1	2	4	4	1	4	4	1	2	2	4	26	37	63
40	1	2	3	3	7	2	4	7	5	6	2	6	4	6	6	2	4	1	4	1	3	1	7	7	1	3	5	4	52	49	101
41	1	2	6	1	7	3	1	7	1	7	2	4	2	5	4	1	4	1	4	4	7	2	6	4	1	2	2	4	40	46	86
42	1	2	6	1	4	2	2	4	4	2	1	1	4	2	3	2	1	1	4	2	2	3	7	4	1	4	2	4	27	40	67
43	1	2	5	1	5	7	6	4	5	5	2	2	1	3	5	4	3	1	6	5	2	2	4	5	2	4	2	3	41	48	89
44	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	16	25	41
45	1	2	4	2	2	4	2	4	1	4	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	4	4	2	1	2	4	1	27	32	59
46	1	1	25	1	2	2	3	4	6	2	2	2	4	3	5	3	6	2	2	3	4	6	7	6	1	4	5	7	31	61	92

47	1	1	26	4	2	4	1	4	1	3	1	2	4	2	4	1	2	4	2	2	4	7	5	4	1	4	2	7	28	49	77
48	1	1	16	1	1	3	4	2	2	3	1	7	7	7	2	5	4	5	1	7	5	7	7	6	2	6	6	7	38	70	108
49	1	1	10	1	1	2	4	2	2	5	2	7	7	6	5	1	3	1	1	7	5	7	7	7	2	4	7	6	39	63	102
50	1	1	13	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	7	4	1	2	2	1	2	2	2	4	2	3	3	4	7	28	39	67
51	1	1	25	1	3	2	4	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	6	3	25	37	62
52	1	1	22	2	1	2	3	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	3	1	2	2	2	4	1	2	5	24	32	56
53	1	1	26	2	1	4	2	3	2	4	1	3	3	3	5	2	2	3	1	3	2	1	5	3	1	1	3	3	28	35	63
54	1	1	16	1	1	3	7	2	7	6	4	2	4	2	5	2	6	2	2	9	5	1	4	2	2	2	2	4	39	48	87
55	1	1	32	1	7	2	7	1	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	5	28	26	54
56	1	1	25	2	2	2	2	3	3	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	5	30	46	76
57	1	1	4	1	1	2	1	2	4	2	1	5	4	7	5	1	2	1	2	2	3	2	6	2	1	2	3	4	30	36	66
58	1	1	18	3	3	2	2	6	6	6	2	4	4	1	5	5	4	5	2	3	4	2	2	2	6	4	4	7	39	55	94
59	1	1	16	2	3	5	5	2	6	7	3	7	7	1	6	5	7	5	2	7	4	2	5	5	5	2	3	7	48	65	113
60	1	1	17	2	6	6	2	2	4	3	2	2	4	1	6	2	4	2	1	2	4	2	5	2	2	2	3	5	34	42	76
61	1	1	15	1	3	2	4	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	6	3	25	37	62
62	1	1	22	2	2	2	2	3	3	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	5	5	30	46	76
63	1	1	18	4	2	4	1	4	1	3	1	2	4	2	4	1	2	4	2	2	4	7	5	4	1	4	2	7	28	49	77
64	1	1	20	1	1	3	4	2	2	3	1	7	7	7	2	5	4	5	1	7	5	7	7	6	2	6	6	7	38	70	108
65	1	1	20	1	1	2	4	2	2	5	2	7	7	6	5	1	3	1	1	7	5	7	7	7	2	4	7	6	39	63	102
66	1	1	16	2	2	3	2	2	4	7	3	1	2	2	4	6	7	1	3	4	7	4	7	3	2	1	2	7	30	58	88
67	1	1	18	3	4	4	2	2	3	2	1	4	1	4	4	1	1	1	2	5	4	2	6	1	2	4	5	7	30	45	75
68	1	1	19	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	16	25	41
69	1	1	21	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	1	4	4	4	27	32	59
70	1	1	19	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	4	2	2	3	2	2	1	2	4	24	34	58

Base de datos Desempeño

Nº	SEXO	TURNO	AÑO SERV	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	Destreza	Habilidad	tot des
1	1	2	13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	50	31	81
2	1	2	13	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	5	1	2	1	2	1	27	16	43
3	1	2	20	2	3	1	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	5	1	1	2	2	1	28	16	44
4	1	2	26	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	16	9	25
5	1	2	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	5	3	4	4	5	45	30	75
6	1	2	12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	52	37	89
7	1	2	10	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	2	2	3	1	27	21	48
8	1	2	13	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	5	1	3	1	4	1	26	20	46
9	1	2	4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	2	2	2	3	1	36	20	56
10	1	2	11	1	3	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	5	1	1	1	2	1	18	14	32
11	1	2	20	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	5	2	3	1	3	1	34	20	54
12	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53	38	91
13	1	1	25	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	5	5	36	28	64
14	1	1	18	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	31	25	56
15	1	1	25	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	1	3	1	4	1	5	39	22	61
16	1	1	22	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	4	5	51	32	83
17	1	1	30	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	36	23	59
18	1	1	32	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	14	11	25
19	1	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	1	5	1	5	51	29	80
20	1	1	31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	4	1	4	47	25	72
21	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	3	5	1	4	4	4	1	5	40	27	67
22	1	2	20	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	5	4	3	2	2	2	32	23	55

23	1	2	1	3	3	4	4	4	2	4	5	3	4	3	2	3	5	2	3	3	3	2	39	23	62
24	1	2	20	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	1	3	4	4	4	5	50	28	78
25	1	2	10	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	53	37	90
26	1	2	10	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	1	5	45	31	76
27	2	2	1	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	1	5	47	32	79
28	1	2	7	1	2	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	1	4	5	5	1	5	40	29	69
29	1	1	30	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5	49	34	83
30	1	1	20	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	39	31	70
31	1	1	22	4	2	2	3	3	5	4	3	3	2	1	3	2	1	3	1	4	1	5	32	20	52
32	1	1	20	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	51	38	89
33	1	1	21	4	3	5	5	4	4	5	1	3	3	4	3	4	1	3	4	3	3	5	41	26	67
34	1	1	21	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	34	21	55
35	1	1	13	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	1	4	1	4	1	5	32	23	55
36	1	1	15	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	1	3	5	5	1	5	49	29	78
37	1	2	22	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	5	1	5	38	26	64
38	1	2	13	5	4	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	2	1	5	4	5	1	5	46	28	74
39	1	2	7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	5	1	5	41	27	68
40	1	2	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	42	30	72
41	1	2	6	1	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	1	4	3	5	1	5	37	26	63
42	1	2	6	4	5	4	4	4	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	40	28	68
43	1	2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	39	32	71
44	1	2	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	40	34	74
45	1	2	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	2	4	3	5	2	4	39	29	68
46	1	1	25	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	1	4	1	2	1	5	46	22	68
47	1	1	26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	40	23	63
48	1	1	16	4	4	5	4	3	3	3	2	2	5	5	4	3	1	4	4	5	4	5	40	30	70
49	1	1	10	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	37	25	62
50	1	1	13	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	34	21	55

51	1	1	25	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	3	5	1	4	4	4	1	5	40	27	67
52	1	1	22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	1	4	4	4	5	47	28	75
53	1	1	26	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	1	5	5	48	34	82
54	1	1	16	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	43	32	75
55	1	1	32	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	38	26	64
56	1	1	25	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	1	4	4	5	50	31	81
57	1	1	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	5	42	25	67
58	1	1	18	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	35	28	63
59	1	1	16	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	37	30	67
60	1	1	17	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5	49	34	83
61	1	1	15	4	5	4	4	2	1	2	3	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5	5	37	33	70
62	1	1	22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	1	4	4	4	5	47	28	75
63	1	1	18	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	1	5	5	48	34	82
64	1	1	20	4	3	4	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	2	4	3	5	2	4	39	29	68
65	1	1	20	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	1	4	4	5	50	31	81
66	1	1	16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	40	23	63
67	1	1	18	4	4	5	4	3	3	3	2	2	5	5	4	3	1	4	4	5	4	5	40	30	70
68	1	1	19	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	1	4	4	5	1	4	45	28	73
69	1	1	21	4	3	5	5	4	4	5	1	3	3	4	3	4	1	3	4	3	3	5	41	26	67
70	1	1	19	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	1	4	4	4	5	47	28	75

Anexo 6: Propuesta de Valor

Esta propuesta de valor tiene como objetivo comprender que los colaboradores de una empresa privada puedan hacer dinámicas, pausas activas. Así por esta razón las charlas de sensibilización del estrés y talleres de capacitación y videos que van de la mano para contrarrestar el estrés laboral (en horas de descanso), dar a conocer que es el estrés, como afecta a nuestra conducta, fisiológicas cognitivo y emocional, como reaccionar ante las situaciones estresantes y los mecanismos o medidas tomar para superar estos desencadenantes estresores.

Las técnicas de relajación pueden ayudarle a su cuerpo a relajarse y disminuir su presión arterial y su frecuencia cardíaca. Esto se denomina respuesta de relajación. Existen muchos ejercicios que puede probar.

- Recomendar sentarse en un lugar donde no te interrumpa nadie ni puedan molestarte ruidos intensos. Escucha música con sonidos naturales.
- Respiración profunda, contando despacio hasta 5 al inhalar el aire. Nota como el cuerpo se expande. Expulsa el aire contando despacio hasta 5.
- Repite la inspiración profunda mientras tensas los músculos de los pies y notas la sensación. Mantenga la tensión durante 3 segundos.
- Expulsa el aire mientras relajas los músculos tensados. Nota la relajación.
- Repite los pasos con otro grupo de músculos, avanzando desde los pies hacia las pantorrillas, los muslos, el estómago, los brazos y las manos.
- Quédate disfrutando de ese estado simplemente observando tus sensaciones y tus pensamientos sin aferrarte a ellos. El efecto puede ser más benéfico si mentalmente repites yo puedo, estoy tranquila, soy feliz, soy libre.

Salga a caminar o haga otra actividad. Hacerse un tiempo para las cosas que disfruta también puede ayudarle a relajarse.

Anexo 7: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le saludo cordialmente.

Soy estudiantes de la Facultad de Salud y Nutrición de la Universidad Privada TELESUP, y estoy realizando la investigación titulada **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CONFECCIONES INDUSTRIALES DE AREQUIPA 2018”**, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018, .Realizado por la estudiante: Uldemia Tomasa Begazo Sánchez.

Esta investigación servirá para conocer y proporcionar información que permita conocer la percepción del estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales,

Su participación nos es de suma importancia para el desarrollo de nuestra investigación, el cual consistirá en responder a una Ficha individual previamente elaborada, así mismo la aplicación de dos cuestionarios en donde se valorará el estrés y desempeño laboral.

Las respuestas brindadas será anónimas, y la información que nos brinde será utilizada para fines de esta investigación.

Pido a Usted, acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Fecha: Arequipa, 03 de octubre del 2018.

Uldemia Tomasa Begazo Sánchez

D.N.I: 29480363