



# **UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” ESCUELA DE POSGRADO**



## **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“Estrés y desempeño laboral: el caso de los  
trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local  
UGEL-Cutervo”**

# **TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en  
Administración con mención en Gerencia Pública**

## **AUTORA:**

**Bach. Fernández Heredia, Kely Yomar**


## **ASESOR:**

**Mg. Atoche Pacherras Jorge Hernán**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**2022**

**"Estrés y Desempeño Laboral: El caso de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-CUTERVO"**



Bach. Fernández Heredia Kely Yomar  
**AUTORA**



Mg. Atoche Pacherras Jorge Hernán  
**ASESOR**

Presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para la obtención del grado académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública.


Aprobado por:



Dr. Mendoza Otiniano Oswaldo Alberto  
**Presidente del jurado**




Mg. Zapata Sandoval Juan  
**Secretario del jurado**



Dr. Zentner Alva Juan Francisco  
**Vocal del jurado**

Lambayeque, 2022

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</b> <b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <i>"M. Sc. Francis Villena Rodríguez"</i>	Versión:	
		Fecha de Aprobación	21-12-2023
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	<b><u>FORMATO DE ACTA DE</u></b> <b><u>SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u></b>	Pág. 1 de 2	

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las diez horas y doce minutos del día miércoles 21 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°1164-2022-EPG, de fecha 04 de noviembre de 2022, conformado por:

Dr. OSWALDO ALBERTO MENDOZA OTINIANO	Presidente
Mg. JUAN ZAPATA SANDOVAL	Secretario
Dr. JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA	Vocal
Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista KELY YOMAR FERNANDEZ HEREDIA, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA, con la tesis titulada “ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL: EL CASO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UGEL - CUTERVO”.

El Señor. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1290-2022-EPG de fecha 15 de diciembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la

Sustentación Virtual, otorgándole 25 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

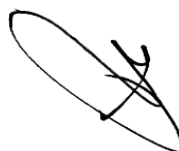
Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con **16 puntos**, equivalente a **BUENO**, quedando la candidata apta para optar el Grado de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**, Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las once horas y diez minutos se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



**Dr. OSWALDO ALBERTO MENDOZA OTINIANO**  
PRESIDENTE SECRETARIO



**Mg. JUAN ZAPATA SANDOVAL**



**Dr. JUAN FRANCISCO ZENTNER ALVA**  
VOCAL



**Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES**  
ASESOR

### **Declaración jurada de originalidad**

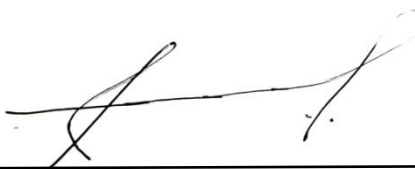
Yo, Kely Yomar Fernández Heredia investigador principal, y Mg Jorge Hernán Atoche Pacherrres, asesor del trabajo de investigación “Estrés y Desempeño Laboral: El caso de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-CUTERVO”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 9 de noviembre del 2021



---

Bach. Fernández Heredia Kely Yomar  
Autora



---

Mg. Atoche Pacherrres Jorge Hernán  
Asesor

## ***Dedicatoria***

*En primer lugar, dedico este trabajo, a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy. A mi hijo Cristopher Andréé Toro Fernández quien es mi fortaleza para seguir forjándome profesionalmente.*

*A mis amados padres, que me dieron la vida, la educación y a mi hermana, por su motivación, consejos, apoyo constante y su cariño.*

## ***Agradecimiento***

*Mi agradecimiento a Dios y a la Virgen de los Dolores por regalarme la vida y prestarme salud para cumplir mis objetivos profesionales.*

*A mis padres, hermana e hijo quienes forman parte de mi vida y son mi fortaleza para seguir forjándome profesionalmente.*

*A mi asesor Mg. Jorge Hernán Atoche Pacherras, por brindarme su apoyo y conocimientos para guiarme en el desarrollo de mi tesis.*

*Agradezco a la Unidad de Gestión Educativa Local-Cutervo quien me ha permitido realizar mi trabajo de investigación.*

## Contenido

Acta de Sustentación.....	III
Declaración jurada de originalidad .....	V
<i>Dedicatoria</i> .....	VI
<i>Agradecimiento</i> .....	VII
Contenido.....	VIII
Resumen .....	X
<b>Abstract</b> .....	XII
Introducción .....	14
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	16
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN. ....	16
1.1.1. A nivel internacional.....	16
1.1.2. A nivel nacional .....	25
1.1.3. A nivel local.....	27
1.2. BASES TEÓRICAS .....	30
1.2.1. Modelo psicológico del estrés. ....	30
1.2.2. Teoría del estrés basada en la interacción.....	36
1.2.3. El modelo SIEGRIST. El modelo del esfuerzo y recompensa. ....	38
1.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	50
1.4. OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES. ....	54
1.5 HIPÓTESIS. ....	54
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	55
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....	55
2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	55
2.3. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN.....	56
2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	56
2.4.1. Población. ....	56
2.4.2. Muestra. ....	56
2.4.3. Muestreo. ....	56
2.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	57
2.5.1. Técnicas. ....	57
2.5.2. Instrumentos. ....	57
2.5.3. EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCION DE DATOS. ....	58
2.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	59

3.1. Resultados del análisis de las dimensiones de la variable “Desempeño laboral” realizado a los trabajadores de la UGEL-Cutervo.....	59
3.2. Resultados del análisis de la variable “Estrés laboral”, realizado a los trabajadores de la UGEL-Cutervo. ....	61
3.3. Análisis de los porcentajes finales de la variable “Desempeño laboral”.....	64
3.4. Análisis de los porcentajes finales de la variable “Estrés Laboral”.....	65
3.5. Estadísticos descriptivos: media .....	66
3.6. Cruce de variables (Correlación). ....	67
3.7. Análisis de la estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach .....	68
CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL “DESEMPEÑO LABORAL”	
DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL CUTERVO.....	69
4.1. ESTRATEGIA N° 1: “Plan de Capacitación para todos los trabajadores de la UGEL-Cutervo” .....	69
4.1.1. Plan de capacitación. ....	70
4.1.2. Objetivos del Plan de Capacitación. ....	75
4.1.3. Presupuesto del Plan de Capacitación. ....	75
4.2. ESTRATEGIA N° 2: “Creación de la “Asociación Amigos por Siempre” .....	77
4.2.1. Propósito: .....	77
4.2.2. Objetivos del club. ....	77
4.2.3. Propuesta de actividad social. ....	78
4.2.4. Propuesta de distribución de los recursos generados.....	79
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES .....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	83
ANEXOS .....	86
Anexo N° 1: Encuesta para medir el desempeño laboral.....	87
Anexo N° 2: Encuesta para conocer el nivel de estrés laborales .....	90
Anexo N° 3: Listado de Gráficos.....	93
Anexo: Constancia de aprobación de originalidad de tesis .....	97
Anexo: Informe de originalidad .....	98
Anexo: Turnitin.....	107

## Resumen

El estrés, a veces conocido como el "mal" o la "enfermedad de nuestro tiempo", se describe como una condición de tensión mental o física causada por circunstancias que alteran el equilibrio del organismo. A lo largo de la historia, el estrés ha tenido efectos adversos constantes en la salud de las personas. (Hinkle, 1974)

Otra definición nos dice que las reacciones negativas de las personas ante una presión excesiva en forma de expectativas, límites y posibilidades extremas se denominan estrés. El estrés no es necesariamente algo terrible. El estrés, a pesar de su mala connotación, puede ser beneficioso, especialmente cuando ofrece la oportunidad de obtener beneficios. El estrés funcional, por ejemplo, permite a un empleado, artista o atleta rendir al máximo en ocasiones críticas. El estrés, en cambio, suele estar relacionado con los límites y las exigencias. Una limitación te prohíbe hacer lo que quieres, pero una exigencia se refiere a la pérdida de lo que quieres. Por ejemplo, cuando una persona recibe su evaluación anual del rendimiento en el trabajo, se siente estresada porque en estos escenarios se encuentran oportunidades, restricciones y exigencias. Una evaluación positiva del desempeño puede dar lugar a un ascenso, más responsabilidad y una mayor remuneración. Una mala evaluación, por el contrario, puede impedirle recibir un ascenso. Una mala evaluación del rendimiento puede dar lugar a un despido. (Robbins. Decenso. Coulter. 2013)

El estudio del Estrés evidencia que fomentar las prácticas saludables en el lugar de trabajo es más realista y rentable que pagar y asumir las repercusiones de no fomentar entornos

agradables. La disminución de los niveles de estrés y el fortalecimiento de la salud mental de los trabajadores también se han relacionado con un mayor rendimiento en el lugar de trabajo. Las consecuencias de tener trabajadores con menor Salud Mental son: Baja producción en sus dimensiones de calidad y cantidad. Conflictos, relaciones problemáticas y operaciones con equipos ineficaces. Rotación frecuente del personal altamente calificado y, por tanto, difícil de reemplazar. Relaciones públicas negativas y daño a la imagen de la empresa, lo que provoca en los empleados poco interés por su organización, pérdida de clientes y proveedores, ausencia de comunicación. En cuanto a las repercusiones negativas del estrés en el ser humano en su puesto de trabajo tenemos: La pérdida de creatividad y estancamiento del desarrollo del personal, la pérdida de motivación y de gusto por el trabajo, la efectividad disminuida, el decremento de la calidad de vida personal y de trabajo, el menoscabo del bienestar personal, diversas quejas y molestias de índole psicológica y física, que pueden contribuir a muertes prematuras de la planta productiva. (Scharbracq. Cooper. Travers. Van Maanen. 2001), citados por Gutiérrez, R y Ángeles, Y. (2012), en su libro “Estrés Organizacional”.

Desde estos puntos de vista es necesario que se conozcan los factores que influyen en el estrés de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Cutervo, dado que se perciben problemas en su interior relacionados con el estrés laboral.

Palabras clave: Motivación. Estrés laboral. Desempeño laboral. Conflictos. Estrés organizacional. Productividad laboral. Buenas relaciones laborales. Comunicación laboral.

### **Abstract**

Stress also called the evil or disease of our times is defined as a state of physical or mental tension resulting from factors that tend to alter the balance of the body, Stress has had, throughout the history of humanity, reliable consequences in the health of all people. (Hinkle, 1974)

Another definition tells us that Stress is the adverse reaction that people have to the excessive pressure exerted on them in the form of extraordinary demands, restrictions and opportunities. Stress is not always bad. Although often viewed in a negative context, stress can be positive, especially when it offers the possibility of making a profit. For example, functional stress will allow an athlete, artist, or employee to perform at their highest level at crucial moments. However, stress is usually associated with restrictions and demands. A restriction prevents doing what is desired, while lawsuits refer to the loss of something desired. For example, when a worker has his annual job performance evaluation, he feels stressed because these situations confront opportunity, constraints, and demands. A good performance review can lead to a promotion, greater responsibilities, and higher pay. But a poor evaluation can prevent you from getting a promotion. An extremely bad appraisal can lead to her being fired. (Robbins. Decent. Coulter. 2013)

The study of Stress shows that it is more feasible and more economical to promote healthy habits of workers than to assume and pay the consequences of not promoting healthy

environments. In addition, it is known that a lower level of stress and better mental health of the worker are associated with better performance in the workplace. The consequences of having workers with less Mental Health are: Low production in terms of quantity and quality. Conflicts, operations with inefficient teams and problematic relationships. High turnover of highly qualified personnel and, therefore, difficult to replace. Damage to the corporate image and negative public relations, which causes employees little interest in their organization, loss of communication, loss of suppliers and customers. Regarding the negative consequences of stress in the human being in his job, we have: Loss of creativity and stagnation in staff development, loss of motivation and taste for work, decreased effectiveness, decreased quality personal and work life, the impairment of personal well-being, various complaints and discomforts of a psychological and physical nature, which can contribute to premature deaths of the productive plant. (Scharbracq. Cooper. Travers. Van Maanen. 2001), cited by Gutiérrez, R and Ángeles, Y. (2012), in their book “Organizational Stress”.

From these points of view, it is necessary to know the factors that influence the stress of the workers of the UGEL-Cutervo Local Educational Management Unit, since problems related to work stress are perceived within.

Keywords: Motivation. Work stressors. Labor performance. Conflicts Organizational stress. Labor productivity. Good labor relations. Work communication.

## **Introducció**

Actualmente podemos percibir que las personas en general y específicamente en nuestro país están más estresadas que en generaciones pasadas, por ejemplo, hoy en día podemos percibir que existe mucha más violencia entre las personas que en décadas pasadas. En este aspecto de los trabajadores de los diferentes sectores tanto públicos como privados también se puede percibir que existe mucha más violencia que en épocas pasadas y las razones son múltiples, entre las que figuran, por ejemplo: exigencia de mayor calidad y cantidad de trabajo, exigencia de mayor tiempo de permanencia en el puesto de trabajo (jornadas de trabajo mayores a las 8 horas reglamentarias), cambios constantes en la organización y rotaciones de trabajo, adquisición de tecnologías que están fuera del alcance de los trabajadores, existe mucha inestabilidad laboral, el trabajo bajo presión (gritos, insultos, faltas de respeto, etc., entre ellos mismos), falta de empatía por parte de las autoridades que no comprenden y no hacen nada para solucionar las necesidades de los trabajadores, falta de comunicación para la solución de los problemas y conflictos laborales, entre otros, son factores que se perciben, que se observan y que han incrementado el estrés de los trabajadores.

Los profesionales en general saben que el estrés no solo genera el descenso en la productividad laboral, sino también el incremento del ausentismo de los trabajadores (los trabajadores simplemente ya no quieren ir a trabajar e inventan muchas excusas), la insatisfacción laboral e inclusive puede generar un mayor incremento en las tasas de renuncias, por ello, cuando aparecen los primeros síntomas del estrés en la organización, los gerentes deben actuar de manera rápida para encontrar las estrategias más adecuadas y revertirlo.

La presencia de la pandemia denominada La Covid-19, ha generado que exista un escenario poco alentador en términos económicos, actualmente no hay fuentes de trabajo, en las familias no hay ingresos, en el sector privado las pocas fuentes de trabajo que existen son muy exigentes sobretodo con la capacidad del trabajador en su puesto de trabajo (están exigiendo mayor capacidad de lo que el trabajador puede dar), respecto a los empleados del sector público de igual manera también se puede observar que vienen dando indicios de estar estresados, cansados, desmotivados, puesto que empiezan a no tolerarse entre ellos, lo que genera la aparición de conflictos que pueden llegar inclusive hasta a la agresión física y psicológica.

La presente investigación tiene como principal propósito conocer los estresores laborales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Cutervoy plantear estrategias de solución. En ese sentido en el Capítulo N° I, se desarrollará el diseño teórico: Antecedentes de la investigación, Bases teóricas, Definiciones conceptuales, Operativización de variables e Hipótesis. En el Capítulo N° II, se define: el tipo de investigación, Método de investigación, Diseño de contrastación, Población, Muestra, Muestreo y las Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de recolección de datos y finalmente el Procesamiento y Análisis de datos. En el Capítulo N° III, se analizan los resultados del trabajo de campo y se hace la discusión de los mismos. En el Capítulo N° IV, se proponen estrategias de mejora. Finalmente, de plantearan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

## CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

### 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1.1. A nivel internacional

**Bedoya. J. (2012).** En su estudio sobre Psicología Industrial, Salud Ocupacional, específicamente Salud mental del trabajador. Manifiesta: La finalidad esencial es descubrirla influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. La reducción del desempeño laboral de los empleados de las empresas públicas anima a mostrar cómo el estrés laboral lo afecta. Se basa en el enfoque cognitivo-conductual de Frederick Herzberg, que afirma que la actitud de un individuo hacia su trabajo está influida por factores extrínsecos e intrínsecos, que se analizan en tres capítulos: el desempeño laboral, la teoría de los dos factores de Herzberg, los factores psicosociales y el estrés laboral. Investigación no experimental además de ser correlacional, que utiliza métodos estadísticos, deductivos e inductivos. Se evaluaron cien trabajadores: factores psicosociales, desempeño y estrés laboral; los resultados correlacionados muestran que el estrés laboral influye en el desempeño debido a los altos niveles impropios de los factores psicosociales, y que el estrés laboral tiene una influencia inversa en el desempeño. La formación permanente en enfoques preventivos, así como la supresión de sus causas, completarían el estudio.

**Gonzales. M. (2014).** En su trabajo de investigación científica manifiesta: El estrés concede reacciones físicas en la que se activan distintos mecanismos para defenderse en respuesta a una circunstancia adversa; se trata de un fenómeno que es constante y común que incrementa y perjudica al entorno en el que viven y trabajan, sabiendo que la demanda en el lugar de trabajo está cambiando y es cada vez más fuerte en los últimos años. Cuando los niveles de estrés aumentan,

puede mejorar la salud de una persona, la productividad en el trabajo, la atención en la familia y la eficacia de la vida cotidiana, siempre que no se produzca con una frecuencia y gravedad excesivas y supere la capacidad para adaptarse del individuo. Es bien sabido que el aburrimiento y la falta de impulso para completar las tareas pueden ser perjudiciales, y existe el peligro de no completarlas correctamente. Otro aspecto importante de la concepción del desempeño laboral es la forma cada miembro de la organización cooperan con éxito para alcanzar los objetivos comunes, de acuerdo con los principios fundamentales establecidos de antemano, que podrían producir estrés si no se cumplen correctamente. En consecuencia, se refiere a la forma en que las personas realizan su trabajo en la empresa de forma eficiente para cumplir los objetivos de la organización. El aspecto del desempeño del trabajo que está relacionado con la institución y todo lo que contiene merece ser discutido en este punto, ya que a los colaboradores se les pide que hagan más cada día debido al entorno en el que operan. De esta manera, analizan el desempeño para identificar la productividad de la empresa y del trabajador, con el fin de elevarla a estándares de calidad en el mercado laboral para competir en el que operan. aumentar la productividad de los empleados. En este sentido, debe implementarse un plan estratégico y, con él, un concepto de riesgo psicosocial, que se refiere a aquellos aspectos de la gestión del trabajo, la institución y del diseño cuyo potencial es el de producir daños físicos, sociales o psicológicos al empleado en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta su contexto ambiental y social. Dada la importancia del tema, a continuación, se exponen las opiniones de distintos autores. Mencionan González y Quiroa (2011), en la tesina Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución, La finalidad de este estudio era establecer el grado de estrés que puede experimentar el personal de una institución educativa. Emplearon un enfoque de estudio descriptivo para evaluar los niveles de estrés del personal de esta institución, y utilizaron una Escala de Apreciación del Estrés (EA) estandarizada y un formulario de opinión

para comprobar la hipótesis. Los autores descubrieron que el estrés en el trabajo tiene un impacto significativo en el desempeño de la empresa, y que esta condición está vinculada a ciertos trastornos como la ansiedad, que puede ser una reacción frecuente ante diversas circunstancias de la vida, pero cuando se produce de más, afecta en las personas su vida, permitiendo pasar a una enfermedad grave. Determinaron que el estrés podría ser beneficioso si se controla correctamente e incluso ayuda al trabajador a realizar su trabajo, pero que, si sobrepasa los límites normales, pueden producirse repercusiones indeseables como la carencia de actividad mental y física. La recomendación principal fue enfocarse o tener mayor atención al personal de la institución para minimizar el estrés y mejorar su desempeño. Determina Soto (2007), en La tesis Estrés y Clima Laboral, el objetivo de esta investigación era ver cómo el clima laboral influye en los niveles de estrés. Para contrastar la hipótesis, empleó un diseño de estudio descriptivo y un cuestionario de 10 ítems para determinar el impacto de una variable sobre la otra, así como una prueba estandarizada para evaluar los tres niveles de estrés (AE). El estudio ha constatado que el entorno laboral influye en los niveles de estrés, lo que implica que el ambiente en el que se trabaja es fundamental para la productividad de la empresa y la felicidad de los empleados. Sin embargo, hay expectativas y condiciones no deseadas que pueden resultar desagradables, sobre todo si hay agentes nocivos presentes, como alumnos hostiles, padres exigentes y conexiones pobres o insuficientes entre subordinados y compañeros. Los empleados pueden experimentar altos niveles de estrés, preocupación y agotamiento físico y mental como resultado de esta estimulación mental y física. La conclusión fue que el estrés es uno de los factores más perjudiciales para el clima laboral, según los datos obtenidos de los diversos instrumentos utilizados en la institución, por lo que es fundamental dar el seguimiento adecuado para atender las emociones y necesidades de cada empleado, conservar las condiciones óptimas de trabajo y tener un equilibrio organizacional para

mejorar el desempeño dentro de la empresa. La recomendación principal fue utilizar medidas de reducción del estrés con los trabajadores de la institución. Comenta Savio (2008), en el artículo el Síndrome de Burnout, un proceso de estrés laboral crónico de la revista académica Hologramática en la página electrónica [www.cienciared.com.ar](http://www.cienciared.com.ar) (febrero 2013) publicada en el año 2008 pág. 121, hablar sobre el estrés laboral y el burnout ha cobrado importancia en los últimos años, ya que esta práctica es necesaria para poder evaluarlo utilizando algunos de los hallazgos teóricos que se han descubierto. Al determinar el origen de esta enfermedad en el lugar de trabajo, es fundamental realizar cambios que ayuden a disminuir los peligros que conlleva. Es esencial adoptar ciertas técnicas en las conexiones sociales, laborales, organizativas y personales de cada persona para ofrecer una definición clara de las responsabilidades que se realizan a diario, fomentar la comunicación y aumentar la implicación en la toma de decisiones dentro de la empresa. Menciona Guic (2002), en el artículo sobre Estrés Laboral en la revista médica de Chile en la página electrónica [www.scielo.cl](http://www.scielo.cl) (febrero 2013) publicada en el año 2002 pág. 1, que El estrés laboral no sólo provoca grandes dificultades para la salud mental y física, sino que también tiene un impacto económico en las organizaciones donde trabajan. Cuando esta circunstancia surge en el lugar de trabajo, provoca inseguridad laboral, rotación y reducción de personal, todo lo cual mina la confianza de los colaboradores y, en consecuencia, la productividad se resiente por la falta de motivación para rendir con eficacia. En una muestra de participantes de Santiago de Chile, se utilizó el Indicador de Estrés Laboral OSI, que es una prueba en la que se cumplen los parámetros requeridos, y las correlaciones fueron altamente precisas en los síntomas de satisfacción laboral, síntomas físicos, ansiedad y depresión. Las correlaciones mostraron cómo cada una de estas escalas tiene una relación sustancial entre sí y cómo ambas se ven influenciadas favorable o negativamente entre sí. La principal aportación de la investigación es que cuando las personas

afrontan el estrés en cualquier aspecto de su vida, éste tiene un impacto considerable en su satisfacción laboral, que se detecta fácilmente. Define Fernández (2003), en el artículo Estrés laboral en la revista Fusión en la página electrónica <http://www.revistafusion.com> (febrero 2013) publicada en el año 2003 pág. 2, El estrés es una reacción generalmente común cuando hay amenazas o un desafío para los individuos. Cada persona pone a prueba los objetivos y evalúa la opción de que estos resultados puedan ser rebasados en función de sus recursos. El trabajo de cada persona es más esencial de lo que cree, ya que mejorará considerablemente su calidad de vida. Si ésta se ve perjudicada por la enfermedad, su motivación laboral podría verse sin duda afectada y no podrá alcanzar una alta calidad de vida. Es fundamental tener una adecuada rutina de vida en la que no excedan los límites de los que son capaces; no significa que no realicen las asignaciones requeridas en el trabajo o hacer de éste una prioridad en sus vidas, sino que deben buscar en este mundo globalizado un equilibrio bajo para adquirir resultados significativos y, por tanto, una calidad de vida que dé satisfacción en todos los ámbitos. Menciona Dearreaza (2008), en el artículo la respuesta al estrés laboral del periódico El Nuevo Diario.com publicado en el año 2008 pág. 5, que cada día, la sociedad mundial en la que vivimos exige más y más, hasta el punto de que nuestras vidas se aceleran de forma excesiva. Dejamos que las enormes exigencias emocionales, mentales y físicas los desborden. El estrés es el resultado de vivir bajo las presiones de la vida cotidiana. Toda persona está sometida diariamente al estrés, que consiste en presiones a las que hay que ajustarse para no ser perjudicial, sino para integrarse en un modo de vida y ser receptivo a las demandas que éste involucra. La reacción al estrés podría conllevar a numerosos resultados, entre ellos la adaptación para ajustarse al estilo de vida de tal manera que el cuerpo mismo y la mente no pueden resistir y la mala adaptación a lo vivido, perjudica significativamente la integridad personal. El estrés laboral se produce cuando las expectativas en el trabajo superan la capacidad

de las personas para llevarlas a cabo, se descontrolan y no pueden ser satisfechas por los propios trabajadores, lo que repercute negativamente en la empresa al no poder regular los altos índices a los que están sujeto sus empleados. Comenta Schidmit (2010) en su estudio, Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, el objetivo principal era analizar la asociación entre el desempeño laboral e inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de alimentos. Una prueba estandarizada para analizar la inteligencia emocional CE y los resultados de la evaluación del desempeño se utilizaron para probar las hipótesis. Se ha demostrado la existencia de una significativa asociación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, en la que la forma en que las personas gestionan sus actitudes afectando a la forma en que realizan su trabajo y, por lo tanto, el éxito de la empresa está ligado a este tipo de comportamiento. Se cree que los trabajadores con un mayor nivel de inteligencia emocional obtienen mejores resultados en sus evaluaciones laborales. Se concluye que la asociación entre una variable y la otra revela la incapacidad de controlar las emociones en la reacción a los conflictos laborales que puede desencadenar el personal de la institución, lo que repercute en la empresa y, en consecuencia, en el desempeño. Explica Argueta (2013), en el artículo el Bajo desempeño laboral del periódico Nuestro Diario publicado el 10 de enero del año 2013 pág. 15, que en Los empresarios comunican a la Inspección General de Trabajo una media de 100 quejas diarias por llamadas de atención, deserción o ausencia. Una parte del ausentismo es resultante de problemas importantes, como la adicción a sustancias como el alcohol. La visión del supervisor inmediato debe determinar la causa de las conductas del trabajador y, dentro de lo posible, prestarle ayuda. En ocasiones, los individuos no conocen como gestionar sus emociones y se sitúan en sí mismos, recurriendo a estas adicciones, cayendo en la depresión; en momentos, lo del grupo pueden ser tolerantes, pero no debe consentir que se contamine el ambiente en la empresa; en estos casos, recurrir a un

especialista es lo mejor para obtener un adecuado desempeño de los empleados dentro del entorno donde se labora. El desempeño en el trabajo deficiente es el resultado del entorno de trabajo y de lo bien que se apoya a sus colegas para que desempeñen como se desee. Comentan Ruiz y Silva (2008), en el artículo *Ética empresarial y Desempeño laboral* en la revista venezolana de la gerencia en la página electrónica <http://www.scielo.org.ve> (febrero 2013) en la pág. 3, que el vínculo entre los individuos y sus ocupaciones ha sido reconocido desde tiempos inmemoriales, por lo que el desempeño del trabajo en las instituciones no es un tema nuevo. Es decir, para que la empresa logre una fuerte producción, debe mejorar drásticamente en conjunto con los empleados contratados. Si quiere ver resultados obvios, necesitará un plan estratégico que contenga recursos que se otorguen, derechos, límites, reglamentos y bonificaciones a los trabajadores para que estén motivados en su trabajo y la empresa se beneficie de su desempeño. El desempeño de los colaboradores está vinculado a las condiciones que se les exige para que la empresa tenga una productividad conocida y para que pueda actuar de acuerdo con las necesidades de su entorno, por ejemplo, la condición demográfica, cultural y sociales, siendo importante cuando se desea obtener una institución gestionable con una intensidad suficiente y así ir a la par con la globalización. A la hora de centrarse en el desempeño laboral, es fundamental tener en cuenta cómo se maneja su lugar de trabajo a diario, ya que esto reflejará cómo se sienten los trabajadores al hacer lo que tienen que hacer para obtener los mejores resultados. Menciona Krell (2012) en el artículo *Desempeño Laboral* en la página web <http://www.ilvem.com>, que el bajo desempeño de los empleados en las instituciones es bien conocido, y apenas se estudian las causas que lo provocan, por lo que no se realiza el seguimiento que debería. Existe un problema importante en estos casos conocido como cerebro quemado o burnout, que se produce cuando en el ser humano se introduce el estrés al ser un factor perjudicial que afecta a los individuos en todos sus entornos, ya sean personales, sociales,

o importantes en este caso laborales; provoca un agotamiento mental y físico, y el rendimiento esperado en el trabajador no brindará resultados y dará una solución imprevisible en algún momento. Los empleados que no cumplan con los estándares de la organización y los resultados alcanzados se convertirán en lo esperado. Otro enfoque para responder a un escenario laboral es si existe accesibilidad limitada y la productividad del trabajo humano en la empresa será menor.

Aluden Encala y Zerraga (2007) en el artículo factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia de la Revista Peruana de Obstetricia y enfermería en la página <http://revistas.concytec.gob.pe> (Febrero 2013) en la pág. 1, que Al investigar los eventos que causan estrés, es común observar las demandas de diversas ocupaciones, lo que hace que un individuo se comporte y responda de manera inesperada en su entorno de trabajo, limitando severamente su capacidad para continuar con su rutina. Cuando se les asignan trabajos que están por encima de su capacidad para ejecutarlos, como un trabajo apresurado, una labor arriesgada, un riesgo económico o una gran responsabilidad, pueden generar muchas más presiones que cuando son menos exigentes. Los factores de estrés en el lugar de trabajo pueden tener consecuencias muy peligrosas; es necesario mantener controlado y equilibrado para que no se produzcan, como el suicidio o los problemas cardíacos graves; también es necesario que las empresas den una gran prioridad a estas cuestiones y a las respuestas completamente negativas a las que pueden estar expuestos los empleados. El estrés se observa como resultado de los accidentes laborales, así como de las dificultades con la salud de colaborador, y mucho más cuando tiene un vínculo directo con el personal, familiar, social y entorno laboral al que está sujeto. Se apuntan distintos factores como efectos diversos por nivel: soledad, nerviosismo, tensión, autoestima baja, tristeza, irritación, sentimientos de culpabilidad, frustración, fatiga, depresión, aburrimiento, apatía, agresión y subjetivos al destacarse la ansiedad; efectos cognitivos que se

asocian en la incapacidad para la toma de decisión, firmeza a las críticas, olvidos, concentración; efectos fisiológicos, conductuales, de salud y organizativos en los que el ausentismo ahoga la productividad. Señala Oscar Slipak (2007) en el artículo Estrés laboral de la revista Mobbing opinión donde siente que el entorno de la organización tiene una personalidad, una atmósfera distinta que es característica de su modelo de producción. Esto influye en las acciones de los involucrados, pero evaluarlo es un desafío debido a la falta de rigor científico en su medición. Las personas experimentan cantidades variables de estrés en función de su sensibilidad o vulnerabilidad al estrés en un ambiente tenso, tranquilo, cordial o no cordial. Los estilos de gestión están influenciados por sistemas estrictos e impersonales, una supervisión o un conocimiento insuficientes y la incapacidad de implicarse en las decisiones. La tecnología tendrá un alto valor económico, y la adquisición de la organización proporcionará a su personal los elementos necesarios para sus acciones, así como capacitación para utilizar la tecnología. Los recursos deben ser adecuados a las necesidades y expectativas del trabajo. Los diseños y cualidades de los puestos proporcionan motivación para el avance dentro de la organización laboral. El impacto de establecer objetivos poco realistas en momentos predefinidos no requiere detalles adicionales para transmitir el impacto de los plazos no racionales. Cuando los individuos de una organización no gobiernan o controlan objetiva o subjetivamente los sistemas informáticos, surgen circunstancias desagradables que reducen la eficiencia. Las instituciones, organizaciones y empresas son las diez ubicaciones en las que los individuos están la mayor parte de sus horas de vigilia. La prevención por parte de las autoridades o jerarquías en este aspecto debe ser vital, dentro de la responsabilidad de salvaguardar la salud de los individuos y donde se realiza su trabajo.

### **1.1.2.A nivel nacional**

**Quispe. S. (2016).**En su artículo científico dice: La psicología organizacional ahora juega un rol esencial en los negocios de servicios como en los de producción. Tener la capacidad de verificar métodos sobre factores relacionados con la actividad laboral, lo que permite conocer un diagnóstico y una acción planificada. El estrés en el lugar de trabajo se cita como el factor de riesgo más trascendental que afectan a un gran número de empleados y muchas empresas, con graves efectos económicos, sociales y personales. Keith y Newstrom (1999) mencionan que el estrés en el lugar de trabajo es inasequible, porque almacenar tensión conduce al deterioro de los aspectos físicos, emocionales y cognitivos. Como resultado, si el nivel de estrés se vuelve demasiado alto, el rendimiento del empleado, así como su salud física y mental, pueden sufrir, así como su capacidad para resolver problemas. También es fundamental tener en cuenta que el estrés laboral tiene efectos no solo en el entorno profesional o laboral, sino también en la vida personal del empleado. Las organizaciones y empresas, por otro lado, consideran fundamental comprender la colección de costumbre y regulaciones sólidas que los empleados obedecerán y entenderán, y que impactarán su conducta (Davis, 1991). Como resultado, hay cinco capítulos para esta investigación. El problema se discutirá primero, seguido de su definición, objetivos, justificación e importancia, y las limitaciones de la investigación. En el capítulo dos se expondrán los antecedentes internacionales y nacionales ejecutados, así como los fundamentos teóricos y científicos en los que se mencionarán dimensiones, tipos, características, definiciones, etc. En el tercer capítulo se demostrará la técnica, el diseño y tipo de estudio, así como la población y la muestra; las hipótesis, la operacionalización de las variables, los instrumentos empleados y el procedimiento para la aplicación y el análisis de información. Los resultados recopilados se proporcionan en el cuarto capítulo y, para concluir el debate, se anunciarán las conclusiones y

recomendaciones sujetas en los resultados del presente estudio. La mayor contribución del trabajo está basada en cómo el clima de trabajo es visto por los trabajadores, lo que permite la identificación de un diagnóstico psicológico que demuestra un buen clima organizacional, que tendrá una influencia positiva en los empleados, ya que sus niveles de estrés serán bajos.

**Chávez. L. (2016).** En su trabajo de investigación científica manifiesta: El estrés se ha identificado como una de las principales preocupaciones en organizaciones privadas y públicas en numerosos países, siendo el estrés laboral una de las causas determinantes del deterioro de la salud psicológica y física de los trabajadores. Debido a que es una fuente de invención y conocimiento, y porque es la primera encargada de la utilización y la gestión de los recursos tecnológicos, financieros y materiales, el componente humano en la empresa se considera el más vital para una organización. El estrés en el lugar de trabajo también es un enemigo importante para las empresas, ya que es una de las principales razones de la disminución de la eficiencia de la producción y/o la mala calidad de los servicios de atención prestados a los usuarios. De acuerdo con lo anterior, este estudio de la empresa hidroeléctrica ELECTROSUR SA tiene como objetivo comprender cómo el estrés afecta el desempeño del área comercial administrativa de cada empleado, y así identificar el porqué de muchas actitudes del empleado ante ciertas circunstancias dentro del lugar de trabajo, y cómo puede afectar o no, las circunstancias. El estrés laboral es una tensión que se presenta en el lugar de trabajo, lo que resulta en una serie de efectos negativos en la salud del individuo y/o interacciones hostiles con sus compañeros de trabajo, y en muchas situaciones, esta agresión puede transferirse al entorno familiar. Asimismo, puede desarrollarse en el lugar de trabajo o en cualquier persona que se enfrente a una gran tarea que no pueda manejar debido a que es demasiado responsable, falta de flexibilidad o competencia. Mientras intentan normalizar el desempeño de

sus trabajadores, las organizaciones casi por lo general lo hacen desde un punto de vista económico y capitalista, ignorando los componentes sociales, emocionales y psicológicos de sus empleados.

### **1.1.3.A nivel local**

**Banda. M. & Santamaría. C. (2014).** En su trabajo de investigación científica manifiestan: El estrés laboral se ha identificado como uno de los principales problemas que afectan a la salud de los colaboradores y al funcionamiento adecuado de las organizaciones para las que laboran. Debido al alto grado de complicación e inclusión entre sus elementos para cumplir con los objetivos previstos y su continuidad al preservar la estabilidad interna, las organizaciones deben tratarlos como sistemas extremadamente complejos en todo momento. Por naturaleza, el ser humano, responde a un estímulo externo con una reacción, y frente a las presiones que el entorno le impone a diario, la respuesta adquirida es un conjunto de emociones poderosas que impacta en la vida en varios aspectos, incluido el trabajo. Esas emociones poderosas causadas por las demandas que experimentan a diario han sido estructuradas por numerosos escritores en un solo concepto conocido como estrés. Un empleado estresado tiene más probabilidades de enfermarse, estar desmotivado, ser menos productivo y ser menos seguro, además, la empresa para la que trabaja tiene menos probabilidades de tener éxito en un mercado competitivo. Los problemas en el hogar o en el trabajo pueden inducir estrés. Los empleadores no pueden resguardar a sus trabajadores del estrés que surge fuera de sus labores, pero pueden salvaguardar del estrés que surge de sus actividades laborales. Como resultado, es fundamental que el jefe sea consciente de esto y entienda cómo ayudar a sus trabajadores que están estresados. El estrés laboral entre la población trabajadora es una de las preocupaciones de salud más comunes; también está influenciado por problemas de salud, financiero y sociales, además de contribuir a su aparición.

La dirección de la agencia de tiendas EFE S.A., la organización investigada, nos expresó su preocupación por que pensaban que sus empleados estaban trabajando bajo un estrés excesivo. Como resultado, es fundamental comprender el nivel de estrés laboral al que están sujetos los trabajadores para identificar las causas subyacentes o los síntomas de estrés en la fuerza laboral. Por eso se ha tenido en consideración este tema para trabajar en él, ya que representa una dificultad para abordar la circunstancia de la manera más beneficioso posible. Como resultado, construimos la siguiente pregunta: ¿Qué estrategias serán las más adecuadas para gestionar el estrés laboral que tienen los trabajadores de tiendas Efe S.A. de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el año 2013? Desde este punto de vista, se intenta crear una visión más amplia del estrés laboral en las organizaciones con el fin de resaltar los aspectos más importantes que deben considerarse para el tratamiento de las personas dentro de las organizaciones, lo que permitirá contribuir en la mejora de la competitividad de estas organizaciones y permitirá un mayor grado de desarrollo de los trabajadores en el desempeño de sus actividades. Por otro lado, una cierta cantidad de estrés es inevitable en la vida, y en las ocasiones adecuadas, el estrés puede ser beneficioso; sin embargo, el exceso de estrés es peligroso para la salud en general, ya que perjudica las funciones de muchos sistemas del organismo con el tiempo, lo que impide que los trabajadores se desempeñen bien.

La presente investigación pretende presentar las experiencias y recogida de información de los trabajadores de la empresa tiendas Efe S.A., por lo que aportará novedades y exhaustivas de la misma, de acuerdo con la presencia e importancia que gana la modernidad, que además ofrece recomendaciones sobre su confrontación desde el plano organizativo y personal. Acorde con lo anterior, se planteó como objetivo general; Elaborar un plan que permita gestionar adecuadamente el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A. de la agencia Luis González en la ciudad

de Chiclayo en el período 2013-2014. Ha sido conveniente llevar a cabo los siguientes objetivos específicos para optimizarlo y pueda ser viable: establecer los factores organizacionales ligados a las exigencias de las tareas que producen el estrés laboral en el personal de Tiendas Efe, establecer el nivel de estrés laboral que padecen los trabajadores de tiendas Efe S.A. e identificarlos como factores positivos o negativos, y realizar un análisis de los resultados obtenidos. La metodología asumió un alto nivel descriptivo y un diseño de campo; la población fue de 35 personas; las técnicas e instrumentos de recopilación de información utilizados para alcanzar los objetivos fueron la revisión bibliográfica y la observación; y las técnicas para procesar datos utilizadas fueron el análisis cuantitativo y cualitativo. Esto para poder proporcionar información sobre cómo hacer frente y mejorar el desempeño del personal de tiendas Efe S.A.

**Zapata. K & Chancafe. A. (2018)**, en su estudio titulado: “Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017”, refieren lo siguiente: El estrés es una reacción conductual y fisiológica a una situación psicológica que ocurre con incidencia en personas que intentan ajustarse a las demandas externas e internas. Esto ocurre a menudo en el lugar de trabajo, y se conoce como Síndrome de Burnout, un fenómeno que tiene un impacto sustancial en la calidad del servicio y el desempeño laboral dependiendo del rol del colaborador. En el departamento de ventas de una empresa de distribución de bebidas y alimentos de Chiclayo, se realizó un estudio descriptivo para identificar los niveles de estrés laboral con base en dimensiones y características sociodemográficas, así como la calidad del servicio con base en el nivel satisfacción y la antigüedad del cliente. La población estaba compuesta por 72 empleados del área de ventas y 270 clientes, ambos de Chiclayo y vinculados directamente al área de ventas. Se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, con una confiabilidad de 0,83, y el instrumento SERVQUAL

de Parasuraman, Zeithaml y Berry, donde la aplicabilidad es común para evaluar la calidad del servicio en las empresas. Los hallazgos indicaron que hay un alto estrés laboral en el sector de ventas, con las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio reflejadas en un nivel de insatisfacción leve a moderado.

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1. Modelo psicológico del estrés.**

**Itziar Urcelay Pérez. (2011).** “Psicología de las organizaciones”. El estrés se puede entender de tres maneras según la psicología:

1.- Estímulo.- El estrés se define como una fuerza externa que tiene un efecto permanente o temporal en un individuo. Cuando se trata de actuar y percibir en presencia de un factor estresante, la investigación se centra en el entorno e ignora las variaciones individuales.

2.- Respuesta. - El estrés es la reacción general del cuerpo al exceso de trabajo. Nos defendemos contra el estrés, según Seyle, manteniendo un patrón llamado Síndrome de Adaptación General. No obstante, se ha cuestionado por no incluir la reacción psicológica, así como el hecho de que no todos respondemos al estrés de la misma manera.

3.- Transacción.- Debido a que es más completo, es el más utilizado. El resultado de una transacción entre las demandas y el individuo es el estrés. La evaluación individual de la circunstancia tiene mucho peso. Podría ser primera (una evaluación de riesgos) o secundaria (si la situación implica riesgos, cómo tratarla).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2001), el estrés laboral afecta al 30% de la población trabajadora, y el porcentaje es mayor en los países en desarrollo. El estrés es la segunda enfermedad profesional más frecuente en Europa, según la Tercera Encuesta de Condiciones de Trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2000). Las organizaciones son cada vez más conscientes de los gastos inmediatos e indirectos que conlleva (baja motivación, gran absentismo, etc.)

**ESTRESORES LABORALES.** Es preferible ver el estrés como una transacción, no obstante, es vital examinar los estresores potenciales del entorno para esforzarse en evitarlos. Un estresor es cualquier acontecimiento, condición o pensamiento que provoca sentimientos negativos en una persona. Cabe destacar tres puntos: Nos referimos a los estresores potenciales ya que los resultados negativos dependen tanto del individuo como de la circunstancia. La naturaleza de estresor viene determinada por si se trata de un asunto cotidiano, un acontecimiento importante o un escenario difícil. Si provocan emociones desagradables, las ideas y los pensamientos también pueden ser estresantes. A pesar de que se han desarrollado varios tipos de estresores, vamos a seguir la de Cox, Griffiths y Rial-González (2000), quienes distinguen entre estreses psicológicos y físicos, y siendo los psicológicos los que se dividen en los relacionados con el entorno y los relacionados con las responsabilidades del trabajo. Estresor laboral.

A.- Riesgos físicos. Todas las investigaciones demuestran que las condiciones físicas del entorno laboral pueden ser factores de estrés importantes y/o disminuir la tolerancia a otros factores de estrés. Se ha demostrado que el ruido tiene efectos negativos sobre la salud. No obstante, hay que tener en cuenta la previsibilidad, control, intensidad y frecuencia del mismo. El uso de

instrumentos vibratorios, así como el trabajo sobre una superficie vibratoria, puede producir cansancio, pérdida de equilibrio y náuseas. Entre las condiciones climáticas, la temperatura es la que más atención ha recibido. El calor o el frío extremos repercuten en la salud y el rendimiento de los trabajadores.

## B.- Riesgos psicológicos.

### B.1.- Riesgos del contexto de trabajo.

B.1.1.- Relacionados con la cultura organizacional. -La cultura que predomina en una organización puede tener un impacto directo o indirecto en la salud de los trabajadores y de la empresa al afectar al nivel de estrés que los trabajadores asignan a diversos factores estresantes externos. Supone pasar de un estudio individual a uno grupal del estrés.

### B.1.2.- Relacionados con los roles organizacionales. -Sobresalen los siguientes estresores:

- Ambigüedad de rol. -Al no conocer los procesos y metas, el individuo trabaja con confusión sobre las tareas que tiene entre manos. A la larga puede ser beneficioso, ya que permite una mayor flexibilidad.

- Conflicto de rol. -El empleado es demandado por afirmaciones incompatibles.

- Sobrecarga de rol. -El sujeto está sometido a excesivas exigencias cuantitativas y/o cualitativas.

- Responsabilidad sobre las personas. -El incremento del colesterol y la presión arterial diastólica, así como el mayor nivel de burnout, se han relacionado con la responsabilidad sobre los clientes o trabajadores.

## B.2.- Riesgos del contexto de trabajo.

B.2.1.- Relacionados con el desarrollo de la carrera. -Podemos estar evidenciando a una variedad de estresores:

- La inestabilidad laboral. -Provoca la no satisfacción laboral y problemas de salud (impactos directos), así como la aceptación por parte de los empleados de las malas circunstancias laborales (efectos indirectos).

- Downsizing: Se trata de un proceso que estresa tanto para las personas que son despedidas como para las que sobreviven a él. Provoca insatisfacción, reducción de la participación en la empresa y planes de abandono, así como un descenso en su desempeño. Tiene el potencial de amplificar los efectos de otros estresores.

- Incongruencia estatus-nivel formativo: El exceso de promoción, la falta de promoción o el estancamiento profesional pueden ser factores.

- Relacionados con el conflicto familia-trabajo. La incompatibilidad entre el rol organizacional y familiar los provoca. Se pueden identificar tres formas de conflictos:

- Basado en la conducta.
- Basado en la tensión.
- Basados en el tiempo.

- Ambigüedad de rol. -A falta de conocimiento sobre los procesos y metas, el individuo trabaja con confusión sobre las tareas que tiene entre manos. Puede ser beneficioso a largo plazo ya que le da más opciones.

- Conflicto de rol. -El empleado es demandado por afirmaciones incompatibles.
- Sobrecarga de rol. -El sujeto está sometido a excesivas exigencias cuantitativas y/o cualitativas.
- Responsabilidad sobre las personas: El incremento del colesterol y la presión arterial diastólica, así como el mayor nivel de burnout, se han relacionado con la responsabilidad sobre los clientes o trabajadores.

### C.- Riesgos psicológicos.

#### C.1.- Riesgos del contexto de trabajo.

- Relacionados con relaciones interpersonales en el trabajo. -Los clientes, subordinados, compañeros y los superiores, son todos ejemplos de conexiones interpersonales, aunque los dos últimos son los que más se han investigado. El estrés puede verse exacerbado por la falta de conexiones sociales y de apoyo. Los teletrabajadores son un grupo que puede verse afectado por este factor de estrés. La violencia en el lugar de trabajo es un área que ha aumentado en los últimos tiempos. El acoso puede provocar suicidio, estigmatización, aislamiento social, TEPT, insomnio, pérdida de memoria, ansiedad y desesperación.

- Relacionados con el nivel de decisión/control. -La incapacidad de gestionar el entorno tiene un impacto perjudicial en el bienestar de la persona. Un control excesivo, por el contrario, puede implicar responsabilidad e incrementar el estrés. El vínculo entre control-estrés puede describirse de tres maneras, según Spector (2002):

- El control concede una confrontación constructiva.
- El control a los estresores disminuye las reacciones emocionales.

- Es considerada poco estresante una circunstancia conflictiva en la que se dispone el control.

## C.2.- Riesgos del contenido del trabajo.

- Asociados al entorno y materiales de trabajo. -Estrés causado por la falta de mantenimiento, adecuación y acceso de los suministros e instalaciones de trabajo. La ayuda instrumental puede aliviar el estrés causado por la carencia y mejorar el impulso intrínseco para el trabajo.

- Asociados al diseño de la tarea: Las enfermedades cardiovasculares, la depresión, la ansiedad y la irritación y, en general, un empeoramiento de la salud psicológica y el descenso de la satisfacción laboral pueden ser consecuencia de la monotonía de las tareas, la falta de posibilidades de mejorar las habilidades y conocimientos, o un alto nivel de incertidumbre.

- Asociados a la sobrecarga y al ritmo de trabajo: En forma de U invertida, esta variable está vinculada al estrés. El insomnio, errores, baja autoestima, enfado y la sobrecarga genera estrés, mientras que la falta de trabajo fomenta la indiferencia. La sobrecarga de trabajo o la falta del mismo puede tener efecto cuantitativo o cualitativo.

- Asociados al calendario de trabajo. -El trabajo por turnos, los turnos de noche y las largas jornadas de trabajo son ejemplos de ello. El trabajo por turnos de noche puede provocar problemas sociales, problemas gastrointestinales y de sueño, enfermedades cardiovasculares, así como cansancio. Un mayor número de horas de trabajo está relacionado con un aumento de los accidentes laborales, y una carga de trabajo excesiva está relacionada con la salud y la seguridad psicológica y física en el trabajo.

### 1.2.2. Teoría del estrés basada en la interacción.

**Lazarus y Folkman. (1986).** Destacan la importancia de las variables psicológicas (especialmente las cognitivas) en la mediación de la relación entre los estímulos (estresores) y las respuestas al estrés. Estrés: "Conjunto de interacciones específicas entre una persona y una circunstancia, siendo esta última vista por el individuo como algo que "grava" o supera sus propios recursos y pone en peligro su propio bienestar". La noción cognitiva de evaluación cognitiva (proceso universal por el que las personas valoran continuamente la relevancia de lo que ocurre en relación con su bienestar personal) es el principio central de este enfoque cognitivo mediacional. Existen tres tipos de evaluación:

1.- Evaluación primaria: Ocurre cada vez que se produce una interacción con cualquier tipo de demanda interna o externamente. El primer mediador del estrés psicológico. Puede provocar cuatro formas de valoración, que dan lugar a tres tipos de estrés:

- a) Amenaza: Anticipación de un daño que es inminente, pero que aún no se ha generado.
- b) Daño-pérdida: Daño psicológico ya existente (pérdida irremediable)
- c) Desafío: Una evaluación de una situación que conlleva tanto un potencial beneficio positivo como un potencial peligro. Como resultado de una situación difícil.
- d) Beneficio: Este tipo de evaluación no provoca respuestas de estrés.

El estrés no es un fenómeno unificado como resultado de esta diversidad de elementos (no es simplemente una forma de activación).

2.- Evaluación secundaria: Evaluación de los recursos disponibles para afrontar la circunstancia. Esta evaluación establecerá si la persona está asustada, desafiada o esperanzada. Las

habilidades de los recursos materiales, apoyo social y afrontamiento propias, son ejemplos de "recursos de afrontamiento".

3.- Reevaluación: Procedimientos de feedback. Consisten en corregir las evaluaciones anteriores (después de evaluar los recursos de afrontamiento, se puede, por ejemplo, volver a evaluar una demanda, con un grado de amenaza mucho menor).

- Se propusieron otros modelos interactivos, como el "modelo transaccional del estrés" de Cox y Mackay:
  - ✓ Lo más determinante es una valoración cognitiva del potencial estresante la capacidad de afrontarla y de la situación.
  - ✓ Cuando se rompe el equilibrio entre la percepción de la propia capacidad y la percepción de la demanda para hacer frente a la demanda (capacidad de afrontamiento percibida), se produce el estrés.
  - ✓ Entiende el estrés como parte de un complejo sistema cibernético (mecanismos de feedback).
  - ✓ Un amplio marco que define cómo opera el estrés, organizado en numerosas etapas.
- Un modelo relacional es el modelo de Lazarus. En última instancia, existe un modelo procesal: el estrés es un proceso de interacción.
- El individuo es considerado como algo activo.
- La evaluación cognitiva del sujeto determina si una circunstancia con potencial de ser estresante provoca o no estrés.

### **1.2.3. El modelo SIEGRIST. El modelo del esfuerzo y recompensa.**

Existen estudios que han comprobado que el estrés (eustress) puede aumentar el desempeño de los trabajadores al mejorar, entre otras cosas, la memoria y la atención, si es muy severo o intenso, el proceso se prolonga durante mucho tiempo, los recursos de la persona se agotan y el desempeño se resiente (distress). El estrés, definido como malestar, tiene un impacto nocivo en la salud de diversas formas:

- a) Ataques de pánico o inclusive trastornos de ansiedad.
- b) Iperactivación fisiológica que a lo largo del tiempo genera: inmunodepresiones que permite incrementar los riesgos de cuadros infecciosos como la gripe, osteomusculares, sexuales, digestivas, enfermedades cardiovasculares (hipertensión, cardiopatía isquémica), etc.
- c) Modificando los hábitos saludables: Se bebe, se come y se fuma más. Se realiza escaso ejercicio y se duerme poco.

De todas estas estadísticas se desprende que es fundamental conocer los niveles de estrés en los individuos y, aplicado al ámbito laboral, en los distintos sectores productivos. A la hora de definir el equipo de medición que debe utilizarse, surge el problema. Actualmente, existen dos modelos que permiten una evaluación cuantitativa de la situación. Hoy en día, existen dos modelos que facultan examinar la problemática de forma cuantitativa.

- Desequilibrio esfuerzo–recompensa de Siegrist

En tanto que el modelo de Karasek examina las características específicas del trabajo y el grado de control de las asignaciones, el modelo de Siegrist aporta información adicional en torno a una variedad de cualidades de los empleados, como el esfuerzo necesario para ejecutar las tareas,

los incentivos obtenidos y el grado de participación con la organización. Macas Robles et al. elaboraron una versión al castellano del modelo de Siegrist, entre un grupo de profesionales sanitarios de Asturias en 2003. Como resultado, se recomendó encarecidamente una investigación más amplia que abordará varios grupos de trabajo. En consecuencia, se presentó este proyecto basado en el concepto de Siegrist y se amplió para incluir al mayor número de trabajadores posible.

Teniendo como objetivos:

- Establecer valores referenciales en la población española y en distintos grupos de trabajo que ayuden como referencia para investigaciones futuras que se deseen ejecutar.
- Ampliar las dos únicas investigaciones realizadas en castellano con este método, en conjunto exclusivamente en poblaciones pequeñas y en personal sanitario, (Macías Robles et al. y López González et al.) a mayor población y a otros colectivos laborales.
- Valorar la influencia de ciertos factores socios-demográficos en los niveles implicación, recompensa, esfuerzo y de estrés obtenidos mediante el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en empleados de Baleares.
- Fijar los niveles de esfuerzo aplicado, implicación y recompensa, según el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa para cada grupo de trabajos en Baleares.
- Identificar los niveles de estrés a través el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en los distintos grupos de trabajo en Baleares.

Personas y método. -Se propone una investigación descriptiva transversal con 1.746 empleados en las Islas Baleares. El tamaño de la muestra se calculó con un nivel de confianza del 99% y 2% de precisión, y se realizó un muestreo aleatorio según los grupos de trabajo y considerando el tamaño muestral. El cálculo y contraste de la diferencia poblacional de dos proporciones se utiliza para evaluar si existe alguna diferencia estadísticamente significativa por

edad en las variables de estudio. Se realizó la prueba t-student para ver si existía una diferencia de género en cada variable analizada.

- Distribución de las edades, la edad media (desviación típica 9,83) es de 36,78 años: 211 (12,08%) tienen más de 49 años, 663 (37,97%) tienen entre 36 y 49 años y 872 empleados (49,94%) tienen menos de 35 años.
- La distribución de la edad en cada sexo es semejante (sin diferencia estadísticamente significativa:  $p=0,363$ ,  $p=0,421$ ,  $p=0,556$ ). Hay 508 hombres de entre 15 y 35 años. (58,26%) y 364 mujeres (41,74%). De los 36 a los 49 años, hay 383 hombres (57,77%) y 280 mujeres (42,23%). En el grupo de edad de más de 49 años, había 122 hombres (57,82%) y 89 mujeres (42,18%).
- La distribución por tipo de empleo es la siguiente: trabajadores por cuenta propia: 67 (3,84%), trabajadores no manuales: 545 (31,21%), trabajadores manuales: 584 (33,45%), supervisores 401 (22,97%) y directivos: 149 (8,53%).
- ✓ La desviación típica 10,58 y el promedio de edad es 38,34 años, y además de los directivos: 104 hombres (69,8%) y 45 mujeres (30,2%).
- ✓ La desviación típica 9,388 y el promedio de edad es 35,86 años, además de los encargados: 217 mujeres (54,11%) y 184 mujeres (45,89%).
- ✓ La desviación típica 10,381 y el promedio de edad es 35,98 años, además el trabajo manual: 345 hombres (59,07%) y 239 mujeres (40,93%).
- ✓ la desviación típica 9,224 y el promedio de edad es 37,59 años, además el trabajo no manual: 295 hombres (54,13%) y 250 mujeres (45,87%).

- ✓ Autónomos: 52 mujeres (77,61%) y 15 mujeres (22,39%), la desviación típica 9,553 y el promedio de edad es 39,18 años. No existe diferencia estadísticamente significativa en la distribución por sexo, sin embargo, existe relación en la distribución por edad.
- Distribución por turnos.
- ✓ Con turno, pero sin noche: 315 (18,04%) y sin ningún turno: 1.154 (66,09%); Con turno y con noches: 277 (15,86%). Se desglosa en:
- ✓ La desviación típica 9,8648 y el promedio es 37,059, además sin turno: 654 hombres (56,67%) y 500 mujeres (43,33%).
- ✓ La desviación típica 9,6101 y el promedio de edad es 35,58, además con turno sin noche: 159 hombres (57,4%) y 118 mujeres (42,6%).
- ✓ La desviación típica 9,874 y el promedio de edad es 36,819, además con turno con noche: 200 hombres (63,49%) y 115 mujeres (36,51%).

Asimismo, 813 hombres (56,81%) y 618 mujeres (43,19%) trabajan en ocupaciones que no implican noches. Con una desviación típica de 9,8302, el promedio de edad es 36,772 años. La distribución por sexos de la mano de obra nocturna, con turnos y sin turnos es estadísticamente significativa. No existe diferencia estadísticamente significativa entre géneros cuando se comparan las ocupaciones que incluyen las tardes y las que no (independientemente de la existencia o no de turnos). Sin embargo, hay diferencia estadísticamente significativa en la distribución por edades del empleo con y sin turnos.

- Distribución de grupos laborales, sanidad: 303, técnicos de prevención de riesgos laborales: 52, policía local: 141, profesión liberal: 42, industria: 82, hostelería: 199, educación: 135, gerentes: 89, construcción: 184, taxistas: 87, comercio: 81, comercial: 52, almacén: 63 y

Administrativo: 210. El tamaño de la muestra para cada grupo se estima con una precisión del 2% y una confianza del 99%.

Método. -Se utilizó como instrumento de medida el cuestionario abreviado de Siegrist y Peter (1998), validado para la población española por Macas Robles et al. en 2003, en una muestra de 298 profesionales sanitarios del Hospital Comarcal de Avilés. Es autoadministrado y anónimo para mantener privacidad. Se divide en tres secciones:

- Variables socio demográficas. -Se reúnen los factores más significativos (nivel de estudios, sexo, edad), así como un mínimo de información descriptiva del entorno laboral (trabajo a turnos, número de horas, pluriempleo, antigüedad, tipo de empresa, tipo de trabajo, profesión y situación laboral). Hay 11 preguntas en total, con las preguntas de cada variable definidos en la mayoría de los casos en el cuestionario:
  - ✓ Horas remuneradas: sin codificar. Se dividió en: menos de 40 horas (mitad de jornada en España) y superior a 40 horas.
  - ✓ Pluriempleo: sí o no.
  - ✓ Antigüedad. Sin codificar. Se dividió en: más de cinco (veteranos), entre uno y cinco (experiencia media) y hasta un año (trabajadores sin experiencia).
  - ✓ Tipo de empresa: privada o pública.
  - ✓ Tipo de trabajo. Autónomo, por cuenta ajena (no manual o manual), encargado, directivo.
  - ✓ Profesión actual.
  - ✓ Ocupación. En el cuestionario se definen algunas (jubilado, IT, parado, ocupado) sin embargo, solo se consideran los ocupados.
  - ✓ Nivel de estudios. Sin estudios o primaria, que equivale a sin estudios más EGB; secundaria, que equivale a FPI más Bachillerato/FPII; y universidad, que se ha dividido en

tres categorías: sin estudios o primaria, que equivale a sin estudios más EGB; secundaria, que equivale a FPI más Bachillerato/FPII; y universidad.

- ✓ Sexo.
- ✓ Edad. Sin codificar. Se fijan tres grupos: menos de 35; de 36 a 49 y superior a 49.
- ✓ Trabajo a turnos: con noche, con turnos, con turno, pero sin noche, sin turno. Componente extrínseco: relaciona información sobre las recompensas y las demandas en el trabajo. Consiste en 17 ítems:

- Escala de esfuerzo extrínseco. -Denota la cantidad de esfuerzo que requiere el empleado para completar su asignación. Consta de cinco o seis preguntas que abarcan diversas cuestiones (dependiendo de si la tarea es manual o no, la pregunta número 5 se abordará o no):
  - ✓ Más trabajo cada vez.
  - ✓ Esfuerzo físico.
  - ✓ Horas extra.
  - ✓ Mucha responsabilidad.
  - ✓ Interrupciones frecuentes.
  - ✓ Ritmo apurado.

Todas estas preguntas tienen descripciones de respuesta estratificadas en dos pasos: primero, le preguntamos si está de acuerdo o no con el tema, y luego le pedimos que valore en qué medida el suceso afecta negativamente al empleado. La puntuación es 1 si la pregunta no se aplica al trabajador; 2 si lo hace, pero no le afecta; 3 si le afecta moderadamente; 4 si le afecta mucho; y 5 si le afecta mucho. Cuando se responden 5 preguntas (trabajadores no manuales), el rango de puntuación es de 5 a 25 puntos, y cuando se responden 6 preguntas, el rango es de 5 a 30 puntos

(trabajadores manuales). Cuanto mayor sea el esfuerzo extrínseco al que se enfrenta el empleado, mayor será la puntuación.

- Escala recompensa. -La estabilidad laboral, autoestima y la situación económica son los tres componentes. En el caso de la seguridad en el trabajo, inseguridad del puesto son 13, empeoramiento del trabajo son 12. En el componente de estima son: reconocimiento del esfuerzo son 7, trato injusto son 15, apoyo en circunstancias adversas son 9, reconocimiento de los compañeros son 9, de los superiores son 8. Por último, respecto al estatus, salarios adecuados son 17, oportunidades de promoción son 16, adecuación al puesto son 14 y escasa promoción son 11.

En el factor seguridad laboral: inseguridad laboral son 13 y empeoramiento del trabajo son 12. Por último, respecto a la estima, reconocimiento de esfuerzo son 15, trato injusto son 10, apoyo en situaciones adversas son 9, reconocimiento de los compañeros son 9 y de los superiores 8. Las respuestas se clasifican de forma similar a la escala anterior. Dada su importancia, se requiere una recodificación para el cómputo final, lo que da lugar a un rango de puntuación final de 11 a 55. Una puntuación baja implica una baja recompensa como resultado de un alto nivel de estrés, y viceversa.

- Nivel de estrés del trabajador. -Resulta de la división de la recompensa y el esfuerzo extrínseco. El cociente se multiplica por un factor de corrección para tener en cuenta el número variado de preguntas de cada escala (0,4545 o 0,5454, según el numerador tenga 5 o 6 ítems). Con todo ello, obtenemos una medida estandarizada del componente extrínseco del modelo, especificada por un umbral donde:

- ✓ Dependiendo de la relevancia de la prevención primaria, se pueden evaluar valores más bajos (por debajo de 0,7), ya que sugieren un escenario de pre-estrés en el que las acciones preventivas aún podrían ser beneficiosas.
- ✓ De estrés: por encima de 1.
- ✓ Valores no patológicos: menos de 1.

Componente intrínseco (sobre implicación).- Evalúa la excesiva dedicación al trabajo, los estados de ánimo negativos y positivos, y las actitudes asociados con las labores. Se emplea una versión simplificada de seis ítems (de un total de 29), que ha demostrado en investigaciones anteriores que refleja eficazmente esta dimensión. También se evalúan mediante una escala tipo Likert, pero con cuatro intervalos (4, muy de acuerdo; 3, de acuerdo; 2, en desacuerdo; y, 1, muy en desacuerdo). Una de los ítems tiene una connotación negativa y, por lo tanto, se codifica en sentido contrario a las demás. Los números varían de 6 a 24, y cuanto más alto es el valor, mayor es el compromiso con el trabajo.

Los cuestionarios se corrigieron mediante un programa informático especialmente diseñado que tenía en cuenta la ponderación de cada ítem por parte de los autores.

- Resultados. -El cálculo y contraste de la diferencia poblacional de dos proporciones se utiliza para evaluar si existe diferencia estadísticamente significativa en cada variable (participación, estrés, recompensa y esfuerzo). Se realizó la prueba t-student para determinar si existe diferencia en el porcentaje de empleados que tienen más pre-estrés o estrés. En primera instancia, se presentan los resultados de cada una de las variables estudiadas (estrés establecido, pre-estrés, porcentaje de individuos sin estrés, implicación,

nivel de estrés, recompensa y esfuerzo), con las características sociodemográficas que las relacionan.

Se mostrará la media y la desviación estándar en los valores de estrés, implicación, recompensa y esfuerzo. A la hora de calcular la proporción de empleados estresados, se considerarán dos escenarios: sólo el porcentaje de empleados estresados y el porcentaje con estrés y pre-estresados (ya que se contempla que es esencial implicarse no sólo cuando el estrés ha aparecido sino también cuando empieza a aparecer). Por lo tanto, los resultados se presentan a continuación:

- ✓ Valores: Estrés (ES): 5,21%. Pre estrés (PE): 15,92%. No patológicos (NP): 78,87%.
- ✓ Implicación (I): 13,488. Recompensa (R): 48,35. Esfuerzo (E): 11,72. Estrés (E/R): 0,515

A continuación, se desglosan los resultados obtenidos por grupo laboral:

- ✓ Comerciales: Valores: Estrés (ES): 3,85%. Pre-estrés (PE): 15,38%. No patológicos (NP): 80,77%. I 14,58. R 51,15. E 12,15. E/R 0,5061.
- ✓ Almacén: Valores: Estrés (ES): 0%. Pre estrés (PE): 9,52%. No patológicos (NP): 90,48%. I 13,619. E/R 0,4369. E 11. E/R 0, 4369. R 50,33.
- ✓ Administrativo: Valores: Estrés (ES): 4,29%. Pre-estrés (PE): 11,43%. No patológicos (NP): 84,28%. I 13,627. R 48,238. E 10,55. E/R 0,5.
- ✓ Sanitarios: Valores: Estrés (ES): 5,94%. Pre-estrés (PE): 20,79%. No patológicos (NP): 73,27%. I 13,15. R 46,32. E 12,35. E/R 0,553.
- ✓ Técnicos en Prevención de Riesgos Laborales (PRL): Valores: Estrés (ES): 0%. Pre estrés (PE): 30,77%. No patológicos (NP): 69,23%. I 13,32. R 47,1. E 12,25. E/R 0,5464.

- ✓ Policía local: Valores: Estrés (ES): 1,42%. Pre-estrés (PE): 9,93%. No patológicos (NP): 88,65%. I 11,93. R 46,86. E 10,03. E/R 0,4696.
- ✓ Profesiones liberales: Valores: Estrés (ES): 4,76%.Pre-estrés (PE): 19,05%. No patológicos (NP): 76,19%.I 14,41. R 49,57. E 11,9. E/R 0,5295.
- ✓ Industria: Valores: Estrés (ES): 9,76%. Pre estrés (PE): 4,88%.No patológicos (NP): 85,37%.I 12,73. R 47,72. E 10,62. E/R 0,489.
- ✓ Comercio: Valores: Estrés (ES): 4,94%. Pre-estrés (PE): 14,81%. No patológicos (NP): 80,24%. I 12,49. R 49,91. E 10,642. E/R 0,44.

Los niveles de estrés, por otra parte, no están relacionados con el género ni con las horas de trabajo. Son influidos por otros factores como:

- ✓ Trabajo con noches (el hecho de que el trabajo por turnos implique las noches, y no el trabajo por turnos en sí, es lo que tiene influencia).
- ✓ Pluriempleo (si hay pluriempleo, hay mejor nivel).
- ✓ Antigüedad (menor o igual a un año y el resto).
- ✓ Tipo de empresa (en la pública mejor nivel).
- ✓ Tipo de trabajo (específicamente entre resto de colectivos y directivos). La condición de autónomo de los trabajadores por cuenta ajena es notable, al igual que su escaso nivel de estrés.
- ✓ Nivel de estudios (aumentan a éste proporcionalmente).
- ✓ Edad (van incrementando conforme que ésta lo hace).

Se puede deducir, basándose en los grupos de trabajo, y en términos de implicación, recompensa y esfuerzo:

- ✓ En el porcentaje de personas con pre-estrés y estrés, se observan valores bajos en policía local, construcción, almacén y taxistas y valores elevados en profesionales liberales, sanitarios, educación y directivos.
- ✓ En el porcentaje de personas con estrés, se observa que técnicos en PRL, almacén y taxistas no exponen ningún empleado con estrés mientras que auxiliares de enfermería, enfermeros, industria, educación y directivos tienen valores altos.
- ✓ En los valores de estrés, comercio, construcción, almacén y taxistas los presentan bajos y las profesiones liberales, técnicos en prevención sanitarios, educación y directivos los presentan altos.
- ✓ En los niveles de implicación, sobresalen policía local, por ser elevados, educación, profesiones libres, comerciales, taxistas y directivos (bajos).
- ✓ La industria, administración, seguridad social, técnicos de salud, sanidad y la educación (baja) y los comerciantes y taxistas (alta) destacan entre los valores de recompensa.
- ✓ Los directivos y la educación tienen valores de esfuerzo altos, mientras que los policías, industria, taxistas, comercio y administrativos tienen valores de esfuerzo bajos.

Discusión y conclusiones. -El enfoque de Siegrist no sólo le informa sobre el nivel de estrés de sus empleados, sino también sobre el esfuerzo realizado, la cantidad de dinero que reciben y su nivel de implicación con la empresa. Esta información añadida por el método es esencial porque proporciona detectar circunstancias distintas al estrés puro, en otras palabras, personas que aún no tienen estrés, pero presentan realidades que son insatisfactorias (baja implicación, baja recompensa, alto esfuerzo, etc.) y que permite llevar al estrés si persisten en el tiempo. Es fundamental tener datos sobre el estrés utilizando el modelo de Siegrist accesibles en la población

trabajadora general de España por primera vez (hasta el momento, sólo datos del sector sanitario), no obstante, esto serviría como marco de referencia para futuras investigaciones. es fundamental llevar a cabo iniciativas centradas según los resultados:

- ✓ Prevenir la escalada y el empeoramiento de las circunstancias estresantes existentes. Para ello, se debe actuar no sólo en el sistema de trabajo, así como a nivel individual (acción individual y colectiva)
- ✓ Aprovechar un diagnóstico precoz para prevenir la implantación del estrés en las denominadas circunstancias de pre-estrés. Para ello, deben adoptarse medidas sobre el sistema de trabajo y a través de acciones colectivas.

Las actividades deben dirigirse a las poblaciones más afectadas, según los resultados (personal sanitario, educadores, directivos, turnos de noche, pluriempleo, antigüedad de más de un año, empresas públicas, estudiantes universitarios y mayores de 49 años). El estrés, según estos puntos de vista, es una condición única del organismo marcada por un esfuerzo excesivo. Entender que la reacción es completamente orgánica ha sido un problema con estas tácticas. Los aspectos cognoscitivos, de conducta y fisiológicos desempeñan un papel en las reacciones al estrés. Se ha pensado que el factor estresante y la reacción son los dos componentes principales del estrés.

### **1.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.**

**1.3.1. Enfermedades de adaptación.** Los seres humanos disfrutan actualmente de un mayor grado de bienestar social y personal como resultado de los considerables avances en nuestra comprensión de la enfermedad mental y física, así como de la salud. No obstante, los estilos de vida cambiantes impuestos por la globalización y los nuevos modos de producción, han propiciado el surgimiento de nuevas patologías. Selye (1956) considera como enfermedades de adaptación (fallas en el mecanismo del manejo del estrés) muchos de los trastornos nerviosos y emocionales, la alta presión sanguínea, los padecimientos cardiovasculares y renales, las úlceras gástricas y duodenales, ciertos tipos de padecimientos sexuales, las alergias, etcétera. (Gutiérrez. M&Angeles. J. 2012).

**1.3.2. Salud.** Considera a la salud como un factor que facilita que las personas para hacer frente a los rigores de la vida diaria con el menor desgaste posible, desajuste y sufrimiento, y que el trabajo es una parte importante de una vida feliz y saludable. En consecuencia, está claro que la capacidad y la inclinación de un individuo a trabajar dependen totalmente de su nivel de adaptabilidad (con su entorno y consigo mismo), por tanto, la salud, física, psicológica y social, son fuentes generadoras y reguladoras de estas características básicas que determinan la productividad de los seres humanos en situación de trabajo. (Ruiz 1987).

**1.3.3. Hábitos saludables.** (Pettigrew 1988). Afirma que es notorio que realizar cambios o modificaciones a las condiciones de trabajo es más sencillo y más ético que cambiar a las personas. Desde esta perspectiva, es evidente que fomentar comportamientos saludables entre los trabajadores es más práctico y rentable que aceptar y pagar las penalidades de no apoyar lugares

de trabajo saludables. También se reconoce que una mayor salud mental y un nivel de estrés menor del trabajador se relacionan con mayores niveles de desempeño laboral.

**1.3.4. Estresores Laborales.** (Spector. 2000). Un estresor laboral es un escenario en el trabajo que requiere una determinada reacción adaptativa por parte del trabajador. Varios autores han intentado definir los estresores más importantes y principales en los contextos organizativos, clasificándolos en categorías que facultan un análisis holístico y sistemático de la cuestión. Es imposible establecer una lista finita de estresores organizativos y sus consecuencias porque la condición del estresor depende de muchos factores, como el tipo de recursos disponibles, las estrategias, la vulnerabilidad personal y/o evaluación que se haga de la circunstancia para contrarrestarlos. Sin embargo, hay otras cualidades que conducen a un ambiente de trabajo estresante, como:

- 1) Cambios en el organismo de las condiciones biológicas.
- 2) Ambigüedad.
- 3) Incertidumbre.
- 4) Cambios en las circunstancias.

A la luz de esto, las investigaciones sobre el estrés laboral han encontrado un conjunto de elementos psicosociales que incluyen interacciones entre las circunstancias de la organización, el entorno, el trabajo, y por un lado, y los talentos y requisitos del trabajador, la situación y la cultura personal fuera de sus labores, por otro. Esto puede repercutir en su rendimiento laboral, felicidad, salud, en función de su propia experiencia y percepción. (Oficina Internacional del Trabajo. 1992).

**1.3.5. Empatía.** "Atención" deriva del latín *attendere*, que significa "alcanzar hacia". Ejemplifica el egocentrismo, una actitud que sirve de base a la empatía y a la capacidad de desarrollar vínculos sociales, el segundo y el tercer pilar de la inteligencia emocional (el primero es la autoconciencia)

Los ejecutivos que logran centrarse con éxito en los demás son fácilmente identificables. Son los que descubren los elementos conjuntamente, cuyas perspectivas son más respetadas y con los que todos desean colaborar. Son líderes naturales, independientemente de su estatus social u organizativo. (Harvard Business Review. 2019)

**1.3.6. La triada de la empatía.** El enfoque más típico de hablar de la empatía es como una única cualidad. Sin embargo, un examen más detallado de los aspectos en los que se centran los líderes al expresar su empatía revela tres categorías distintas, todas ellas fundamentales para un buen liderazgo: Interés empático: la capacidad para comprender lo que requiere de ti la otra persona. Empatía emocional: es la capacidad de entender y sentir las emociones de otra persona. Empatía cognitiva: capacidad de ver las cosas desde el punto de vista de otra persona. (Harvard Business Review. 2019)

**1.3.7. La felicidad.** Muchos de nosotros creemos que la felicidad es muy inalcanzable. Se puede ver en la distancia, espesa y llena de formas, como la niebla. Sin embargo, cuando se acerca, sus partículas se dispersan y parece inalcanzable, a pesar de que te rodea por todos lados.

Nos pasamos la vida persiguiendo la felicidad, pero si lo piensas bien, "perseguir" significa buscar algo sin garantía de éxito. (Harvard Business Review. 2019)

**1.3.8. Ser feliz en el trabajo.** Las investigaciones en docenas de compañías y con cientos de personas, además de la investigación de neurocientíficos como Richard Davidson y V.S. Ramachandran y académicos como Shawn Achor, señalan cada vez más un hecho simple: las personas felices son mejores trabajadores. Quienes están comprometidos con sus empleos y sus compañeros trabajan más y de forma más inteligente. Y, aun así, un alarmante número de personas no se sienten implicadas en su trabajo. Según un desalentador informe de 2013 realizado por Gallup, solo el 30% de la fuerza laboral en Estados Unidos está comprometida con su empleo.

Esto refleja lo que se ve en el trabajo “no muchas personas están realmente comprometidas emocional e intelectualmente con sus empresas”. A mucha gente no le importa lo más mínimo que pasa a su alrededor. Para ellos, el miércoles es la cima de la curva semanal, y solo trabajan para llegar al viernes. Y en el otro extremo de la curva en forma de campana, casi uno de cada cinco empleados esta “activamente desactivado”, según el mismo informe. Son personas que sabotean proyectos, que traicionan a sus compañeros y que suelen causar estragos en su lugar de trabajo. (Harvard Business Review. 2019)

#### 1.4. OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO
(Desempeño laboral)  Variable Dependiente	El desempeño laboral se define como la producción promedio por trabajar en un periodo de tiempo.  Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.	1.- Productividad.	Encuesta  (cuestionario estructurado)
		2.- Capacitación.	
		3.- Compensación laboral.	
(Estrés laboral)  Variable Independiente	El estrés laboral es la condición o situación en el trabajo que exige por parte del empleado una particular respuesta de adaptación.  Es la respuesta integral del organismo que conlleva una actividad fisiológica y cognitiva.	1.- Estrésores psicológicos.	Encuesta  (cuestionario estructurado)
		2.- Estrésores sociales.	
		3.- Estrésores económicos.	
		4.- Estrésores laborales.	

#### 1.5 HIPÓTESIS.

“El nivel de estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo”.

## **CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES**

### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El estudio es de carácter descriptivo y explicativo. Es descriptivo porque el propósito del investigador es caracterizar en profundidad los fenómenos, los escenarios, los contextos y los acontecimientos; es decir, especificar cómo son y se presentan. La investigación descriptiva pretende definir las perfiles, características y cualidades de los individuos, objetos, procesos, comunidades, grupos o cualquier otra entidad que se investigue. Del mismo modo, la investigación tiene un alcance explicativo, ya que va más allá de la descripción de ideas o fenómenos o del desarrollo de correlaciones entre conceptos; los estudios explicativos buscan responder a preguntas sobre las causas de eventos y algún fenómeno social y físico. La concentración, como su nombre lo precisa, se centra en comprender el surgimiento de un fenómeno y en qué circunstancias se expresa, o por qué dos o más variables están relacionadas. (Hernández Sampieri. Roberto. 2014).

### **2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

La investigación es un estudio del Estrés laboral y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo. El objeto de investigación lo configura el conjunto de personas que interactúan en la institución educativa: autoridades y trabajadores. Por consiguiente, el enfoque que emplearemos para nuestro estudio será inductivo, porque la investigación y la presentación de los hechos nos llevarán a ciertas recomendaciones teóricas. Por lo tanto, se utilizará como fuentes documentales o fuentes secundarias de información, tesis ya elaboradas, publicaciones electrónicas en Internet, revistas y libros, referidos al estudio del Estrés laboral y el

Desempeño laboral. Como fuente primaria se aplicarán cuestionarios estructurados a los miembros de la UGEL-Cutervo.

### **2.3. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN.**

Para la contratación de la hipótesis se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 22 y además, se realizará de manera directa, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las estimaciones realizadas, para lo cual, se recogerá información fundamentalmente de las autoridades y trabajadores de la UGEL-Cutervo, para tomarlos como base de comparación con los resultados obtenidos.

### **2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.**

#### **2.4.1. Población.**

La población está constituida por todos los colaboradores de la UGEL-Cutervo.

#### **2.4.2. Muestra.**

La muestra está conformada por todos los colaboradores de la UGEL-Cutervo, que por ser relativamente pocos 120 trabajadores, para el desarrollo del trabajo de campo se tomarán en su totalidad.

#### **2.4.3. Muestreo.**

Dado que el número de trabajadores de la UGEL-Cutervo es una cantidad relativamente pequeña, entonces se procederá a muestrear a todos, entonces:

$$\underline{n = 120}$$

## **2.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

### **2.5.1. Técnicas.**

**a.- Revisión Documental.-** Sirve para la obtencion de informacion relacionada con presupuestos, directivas, reglamentos, manuales, tesis, libros, normasy todo lo que sea de relevancia para conocer el desempeño laboral y el nivel de estrés laboralde los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

**b.- Encuesta.-** Es la técnica que se empleapara obtener informacion relevante, se aplicará en este estudio para conocer la percepcion que tienen los trabajadores de la UGEL-Cutervo, sobre los estresores laborales y como influyen en el desempeño laboral, la finalidad es conocer y/o determinar el què grado una variable (Estrés laboral) influye en la otra (Desempeño laboral), en el caso de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

### **2.5.2. Instrumentos.**

**a.- Fichas Bibliográficas.-** Es un instrumento que nos servirà para recopilar informacion de los trabajadores de la UGEL-Cutervo, de igual manera para recoger informacion de algunas normas legales relacionadas con el tema de investigacion, de libros sobre el Estrés laboral y el Desempeño laboral, revistas especializadas, articulos cientificos, periódicos e internet, es decir, todo lo que este relacionados con el trabajo de investigación.

**b.- El Cuestionario estructurado.-** Instrumento que será utilizado para recoger las múltiples percepciones de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

### 2.5.3. EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCION DE DATOS.

Recolección de datos		Análisis de datos	
Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento
1) Encuesta	1) Cuestionario estructurado	1) Exploración de datos	1) Tablas, gráficos.
2) Documental	2) Fichas de trabajo	2) Contraste de hipótesis	2) Correlación.
3) Encuesta	3) Cuestionario estructurado	3) Representación gráfica	3) Barras, torta o sectores o circular, gráficos.

Elaboración: Propia del autor(a)

### 2.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

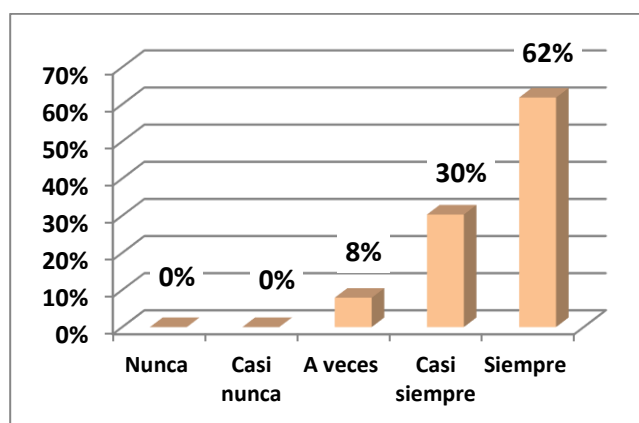
**Servqual.** -Es un instrumento resumido de escala múltiple con un formato ya establecido, con un alto nivel de fiabilidad y validez que podemos hacer uso para comprender mejor las percepciones y expectativas que tienen los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### 3.1.Resultados del análisis de las dimensiones de la variable “Desempeño laboral”realizado a los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

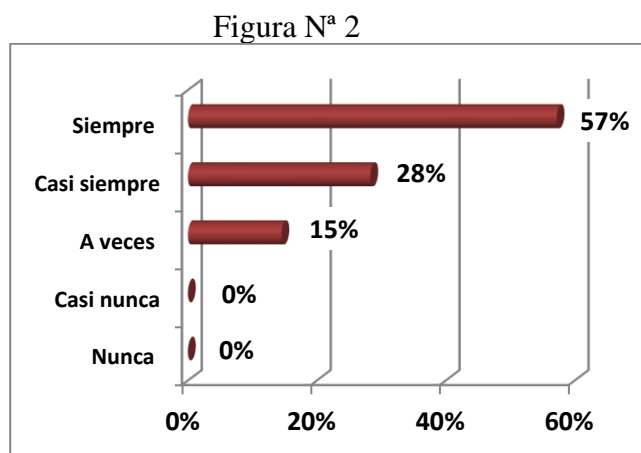
##### 3.1.1.- Análisis de la dimensión “Productividad”.

Figura N° 1



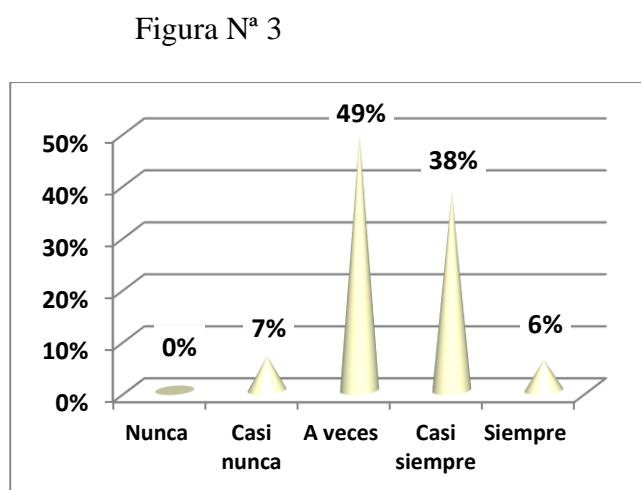
**Figura 1.- Evaluación de la dimensión Productividad en los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

En la Figura N° 1, se observó que el 62% de los colaboradores encuestados siempre se muestran productivos en sus tareas diarias como trabajadores de la UGEL-Cutervo. Le siguen un 30% de trabajadores que manifiestan que casi siempre son productivos en su trabajo y un pequeño porcentaje de 8% de trabajadores manifiestan que a veces son productivos en su lugar de trabajo.



**Figura 2.- Evaluación de la dimensión “capacitación” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

La Figura N° 2, respecto a la dimensión “capacitación”. El trabajo de campo nos muestra que el 57% de los trabajadores encuestados se sienten capacitados para desarrollar las actividades que se le asignan en su puesto de trabajo, un porcentaje del 28% de trabajadores manifiestan que casi siempre se capacitan y un porcentaje del 15% de trabajadores manifiestan que a veces se capacitan.



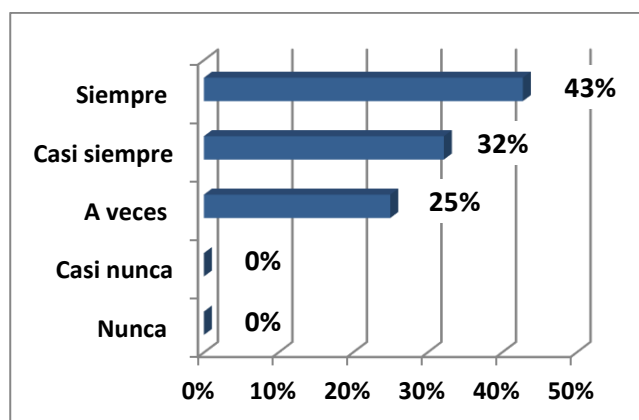
**Figura 3.- Evaluación de la dimensión “compensación laboral” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

De la Figura 3, respecto a la dimensión “compensación laboral”, se observó que el 49% de los colaboradores encuestados manifiestan que “a veces” reciben una compensación laboral, el 38% de trabajadores encuestados manifiestan que “casi siempre”, un pequeño porcentaje de 6% de trabajadores manifiestan que “siempre” reciben compensaciones y sólo un porcentaje del 7% de trabajadores manifiestan que “casi nunca”, al parecer los trabajadores sienten que si se les estaría compensando laboralmente.

### 3.2. Resultados del análisis de la variable “Estrés laboral”, realizado a los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

#### 3.2.1.- Resultados de la dimensión “estresores psicológicos”.

Figura N° 4

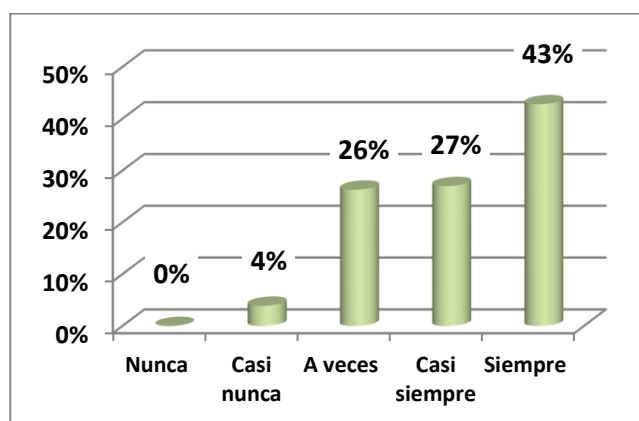


**Figura4.- Evaluación de la dimensión “estresores psicológicos” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

En la Figura N° 4, respecto a la dimensión “estresores psicológicos”, se observó que el 43% de los trabajadores manifiestan que los estresores psicológicos “siempre influyen” no solo en el desempeño laboral como personas sino también reconocen que influyen mucho en su desempeño

laboral. De igual manera el 32% de los trabajadores encuestados manifiestan que “casi siempre” influyen los estresores psicológicos en el desempeño laboral, y un 25% de los trabajadores encuestados manifiestan que “a veces” los estresores psicológicos influyen en su desempeño laboral.

Figura N° 5



**Figura 5.- Evaluación de la dimensión “estresores físicos” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

La Figura N° 5, nos muestra los resultados de la dimensión “estresores físicos, se observó que el 43% de los trabajadores manifiestan que los estresores físicos “siempre” influyen en su rendimiento laboral, de igual manera el 27% de los trabajadores encuestados manifiestan que los estresores físicos “casi siempre” influyen en su desempeño laboral, le sigue un porcentaje de 26% de trabajadores encuestados manifiestan que los estresores físicos “a veces” influyen en su desempeño laboral y sólo un pequeño porcentaje de 4% de trabajadores encuestados manifiestan que “casi nunca” los estresores físicos influyen en su desempeño laboral.

Figura N° 6

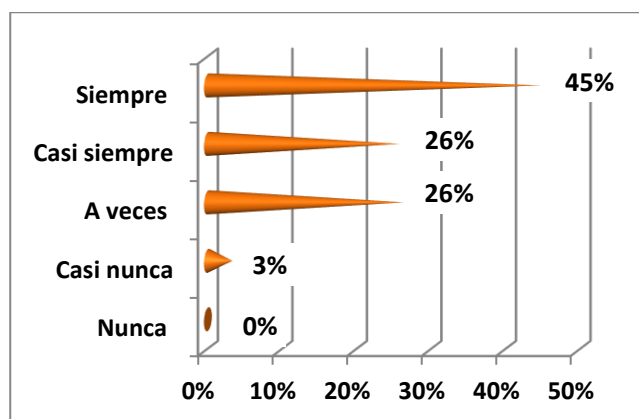
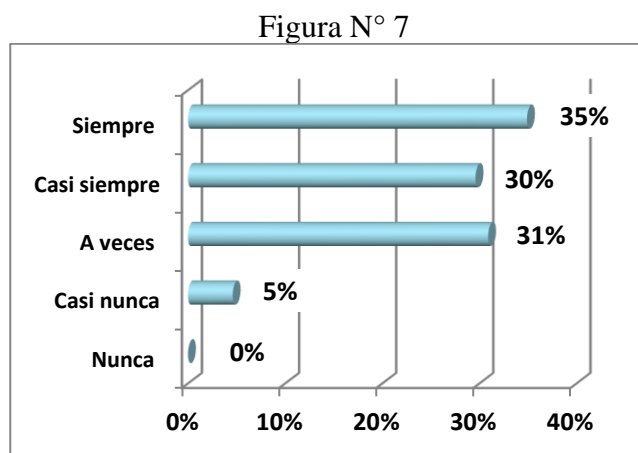


Figura 6.- Evaluación de la dimensión “estresores sociales” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

La Figura N° 6, nos muestra los resultados de la dimensión “estresores sociales”, se observó que el 45% de los trabajadores manifiestan que los estresores sociales “siempre” influyen en su rendimiento laboral, de igual manera el 26% de los trabajadores encuestados manifiestan que los estresores sociales “casi siempre” influyen en su desempeño laboral, le sigue un porcentaje similar de 26% de trabajadores encuestados que manifiestan que los estresores sociales “a veces” influyen en su desempeño laboral y sólo un pequeño porcentaje de 3% de trabajadores encuestados manifiestan que “casi nunca” los estresores sociales influyen en su desempeño laboral.



**Figura 7.- Evaluación de la dimensión “estresores laborales” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

La Figura N° 7, nos muestra los resultados de la dimensión “estresores laborales”, se observó que el 35% de los trabajadores manifiestan que los estresores laborales “siempre” influyen en su rendimiento laboral, de igual manera el 30% de los trabajadores encuestados manifiestan que los estresores laborales “casi siempre” influyen en su desempeño laboral, el porcentaje de 31% de trabajadores encuestados que manifiestan que los estresores laborales “a veces” influyen en su desempeño laboral y sólo un pequeño porcentaje de 5% de trabajadores encuestados manifiestan que “casi nunca” los estresores laborales influyen en su desempeño laboral.

### **3.3. Análisis de los porcentajes finales de la variable “Desempeño laboral”.**

La Tabla N° 1 nos muestra los resultados (a manera de resumen) de las dimensiones de la variable “Desempeño laboral”, se observó que el 42% de los trabajadores encuestados perciben (opinan) que las dimensiones Productividad, Capacitación y Compensación Laboral “siempre” influyen en el desempeño laboral, mientras que el 32% de los colaboradores encuestados opinan que

“casi siempre” las dimensiones Productividad, Capacitación y Compensación Laboral influyen en el desempeño laboral.

**Tabla 1.**

**3.3.1.- Porcentajes finales de la variable “Desempeño Laboral”.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	0%	0%	8%	30%	62%
<b>CAPACITACIÓN</b>	0%	0%	15%	28%	57%
<b>COMPENSACIÓN LABORAL</b>	0%	7%	49%	38%	6%
<b>CALIFICACION TOTAL</b>	0%	2%	24%	32%	42%

Elaboración: Propia del investigador.

**3.4. Análisis de los porcentajes finales de la variable “Estrés Laboral”.**

La Tabla N° 2 nos muestra los resultados (a manera de resumen) de las dimensiones de la variable “Estrés”, podemos observar que el 31% de los trabajadores encuestados perciben (opinan) que las dimensiones Estresores Psicológicos, Estresores Físicos, Estresores Sociales y Estresores Laborales, si influyen en el desempeño laboral, mientras que el 32% de los trabajadores encuestados opinan que “casi siempre” las dimensiones Estresores Psicológicos, Estresores Físicos, Estresores Sociales y Estresores Laborales, influyen en el desempeño laboral. Un porcentaje de 33% de los trabajadores encuestados opinan que “A veces” las dimensiones Estresores Psicológicos, Estresores Físicos, Estresores Sociales y Estresores Laborales, influyen en el desempeño laboral.

**Tabla N° 2**

### Análisis de los porcentajes finales de la variable “Estrés Laboral”.

#### 3.3.2.- Análisis de los porcentajes finales de la variable “Estrés Laboral”.

DIMENSIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>ESTRESORES PSICLÓGICOS</b>	0%	0%	25%	32%	43%
<b>ESTRESORES FÍSICOS</b>	0%	4%	26%	27%	43%
<b>ESTRESORES SOCIALES</b>	0%	7%	49%	38%	6%
<b>ESTRESORES LABORALES</b>	0%	3%	26%	26%	45%
<b>CALIFICACION TOTAL</b>	0%	4%	33%	32%	31%

Elaboración: Propia del investigador.

### 3.5. Estadísticos descriptivos: media

**Tabla N°3**

**Análisis de la calificación de las dimensiones “Rendimiento Laboral” y “Estrés Laboral”.**

Variables	Dimensiones	Media
<b>Rendimiento Laboral</b>	Productividad	4,54
	Capacitación	4,43
	Compensación laboral	3,43
	Estresores psicológicos	4,18
<b>Nivel de estrés</b>	Estresores físicos	4,09
	Estresores sociales	4,12
	Estresores laborales	3,95

**Definición de La Media.** -La media de los datos es igual a la suma de todas las observaciones dividida por el número total de observaciones. Entonces, teniendo en consideración la definición dada, podemos observar lo siguiente:

En promedio, para la variable “Desempeño laboral” que tiene tres dimensiones, podemos observar que la dimensión “productividad” tiene una media de 4,54 medida estándar del centro de la distribución de los datos; mientras que la dimensión “capacitación” tiene una media de 4,43; y finalmente la dimensión “compensación laboral” con una media de 3,43.

En cuanto a la variable “Estrés laboral”, que tiene 4 dimensiones, podemos observar que la dimensión “estresores psicológicos” tiene una media de 4,18; la dimensión “estresores físicos” tiene una media de 4,09; la dimensión “estresores sociales” tiene una media de 4,12, y finalmente la dimensión “estresores laborales”, tienen una media de 3,95.

### 3.6. Cruce de variables (Correlación).

**Tabla N° 4**  
**Cruce de variables (Correlación)**

			<b>Rendimiento laboral</b>	<b>Nivel de estrés</b>
<b>Rho de</b>	<b>Desempeño</b>	Coef. corr	1,000	,879**
	<b>laboral</b>	Sig. (bilateral)	.	,000
<b>Spearman</b>	<b>Nivel de</b>	Coef. corr	,879**	1,000
	<b>estrés</b>	Sig. (bilateral)	,000	.

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

**Entonces:**

**H<sub>0</sub>: No existe asociación entre la variable Desempeño laboral y el Estrés laboral.**

**H<sub>1</sub>: Existe asociación entre la variable Desempeño laboral y el Estrés laboral.**

**Interpretación:** De la tabla N° 4, se observó que, si asociamos la variable “Desempeño laboral” con la variable “Estrés Laboral” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo, los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman es de ,879; con un nivel de significancia de ,000; siendo estadísticamente significativa.

Desde ese punto de vista la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) que postula la hipótesis de que “no existe asociación entre ambas variables queda RECHAZADA”. En consecuencia, la Hipótesis N° 1 que postula la hipótesis de que “si existe asociación entre ambas variables queda ACEPTADA”.

### 3.7. Análisis de la estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach

**Tabla N° 5**

**Alfa de Cronbach**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Desempeño Organizacional</b>	Productividad	,984
	Capacitación	,988
	Compensación laboral	,0863
<b>Nivel de estrés</b>	Estresores psicológicos	,991
	Estresores físicos	,962
	Estresores sociales	,984
	Estresores laborales	,988

**Interpretación.** -El análisis de la estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) nos arroja un resultado de ,993 para la variable “Desempeño laboral” y un resultado de ,996 para la variable “Estrés laboral”, lo cual se interpreta que los resultados son confiables y por ende el estudio está bien elaborado.

## **CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL “DESEMPEÑO LABORAL” DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL CUTERVO**

### **4.1. ESTRATEGIA N° 1: “Plan de Capacitación para todos los trabajadores de la UGEL-Cutervo”**

La capacitación por naturaleza se pone en práctica en las organizaciones con la finalidad de lograr cambios en el comportamiento, actitud, conocimientos y habilidad de los trabajadores en general.

Desde este punto de vista, se propone en primer lugar, un “Plan de Capacitación” para los trabajadores de la UGEL-Cutervo, cuyo fin es el de contribuir a mejorar su desempeño laboral. Después de mucho tiempo, este Plan de Capacitación para los trabajadores representa una primera experiencia de aprendizaje y tiene como finalidad buscar un cambio permanente o relativamente permanente en los trabajadores de la institución. Entonces, la capacitación busca lograr cambios en el comportamiento, actitud, conocimientos y habilidad de los trabajadores.

#### **Objetivos del Plan de Capacitación:**

- a. Motivar a los trabajadores y con ello mejorar su Desempeño laboral.
- b. Incrementar los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales y con ello su Desempeño laboral.
- c. Mejorar el clima laboral en la UGEL-Cutervo y con ello el Desempeño laboral.

Teniendo en consideración que la pandemia La Covid-19 ha originado grandes cambios en lo económico, social, laboral, político, cultural, religioso, etc., se proponen tres temas de

“Inteligencia Emocional”, que estamos convencidos contribuirán a la mejora del Desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL-Cutervo.

#### **4.1.1. Plan de capacitación.**

##### **4.1.1.1. Primer curso: “Motivación”**

- Objetivo: “Motivar a los trabajadores de la UGEL-Cutervo”
- Tema: “La motivación”.
- Objetivo: “Elevar el nivel de motivación de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Metodología.

1er. Curso: “Motivando a los trabajadores”	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio del curso. Romper el hielo.</li> <li>- Informar la finalidad del curso.</li> <li>- Diálogo entre los participantes para que tengan conocimiento de sus sentimientos y expectativas.</li> </ul>
Desarrollo	<p>El capacitador presenta el tema.</p> <p>Tema 1: “La motivación y su importancia”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajadores de la UGEL-Cutervo participan.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De preferencia el capacitador debe trabajar con casos prácticos para la mejor comprensión del tema y lograr de esa manera el objetivo del curso.</li> <li>- Se debe fomentar el trabajo en equipo.</li> </ul> <p>Evaluar el nivel de aprendizaje por parte de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.</p>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer saber a los trabajadores los resultados de la evaluación y subsanar si así lo amerita.</li> <li>- La evaluación debe realizarse en función de los objetivos del curso.</li> </ul> <p>Tener en cuenta distintos imprevistos que se interpongan.</p>

- Responsable: De preferencia debe de ser un Psicólogo.
- Fecha propuesta para la ejecución del 1er. Curso.

Día	Hora
Sábado:	8:00 am a 10:00 am
1er. Curso: “Motivando a los trabajadores”	10:00 – 11:00 am...(Break) 11:00 am – 12:00 pm

#### 4.1.1.2. Segundo curso: “Empatía”.

- Objetivo: “Elevar el nivel de empatía entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo.
- Metodología.

2do. Curso: “Empatía”	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio del curso. Romper el hielo.</li> <li>- Informar la finalidad del curso.</li> <li>- Diálogo entre los participantes para conocer sus sentimientos y expectativas.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El capacitador presenta el tema. Tema 2: “Empatía”.</li> <li>- Los trabajadores de la UGEL-Cutervo participan.</li> <li>- De preferencia el capacitador debe trabajar con casos prácticos para la mejor comprensión del tema y lograr de esa manera el objetivo del curso.</li> <li>- Se debe fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>- Evaluar el nivel de aprendizaje por parte de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.</li> </ul>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer saber a los trabajadores los resultados de la evaluación y subsanar si así lo amerita.</li> <li>- La evaluación debe realizarse en función de los objetivos del curso.</li> <li>- Tener en cuenta distintos imprevistos que se interpongan.</li> </ul>

- Responsable: De preferencia debe de ser un Psicólogo.
- Fecha propuesta para la ejecución del 2do. Curso.

Día	Hora
Sábado:	8:00 am a 10:00 am
2do. Curso: “Empatia”	10:00 – 11:00 am...(Break)
	11:00 am – 12:00 pm

#### 4.1.1.3. Tercer curso: “La Felicidad”

- Objetivo: “Elevar el sentimiento de satisfacción duradera en lo personal y grupal en los trabajadores de la UGELCutervo,”
- Metodología.

3er. Curso: “La Felicidad”	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio del curso. Romper el hielo.</li> <li>- Informar los objetivos del curso.</li> <li>- Diálogo entre los participantes para conocer sus sentimientos y expectativas.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El capacitador presenta el tema. Tema 3: “La Felicidad”</li> <li>- Los trabajadores de la UGEL-Cutervo participan.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De preferencia el capacitador debe trabajar con casos prácticos para la mejor comprensión del tema y lograr de esa manera el objetivo del curso.</li> <li>- Se debe fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>- Evaluar el nivel de aprendizaje por parte de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.</li> </ul>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer saber a los trabajadores los resultados de la evaluación y subsanar si así lo amerita.</li> <li>- La evaluación debe realizarse en función de los objetivos del curso.</li> <li>- Tener en cuenta distintos imprevistos que se interpongan.</li> </ul>

- Responsable: De preferencia debe de ser un Psicólogo.
- Fecha propuesta para la ejecución del 2do. Curso.

Día	Hora
Sábado:	8:00 am a 10:00 am
3er. Curso: “La Felicidad”	10:00 – 11:00 am...(Break)
	11:00 am – 12:00 pm

#### 4.1.2. Objetivos del Plan de Capacitación.

El Plan de Capacitación propuesto mejora:

- a) El ambiente de trabajo entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo.
- b) Reduce los conflictos y adversidades existan entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo.
- c) Mejora el nivel de comunicación que debe existir entre los trabajadores y las autoridades de la UGEL-Cutervo.
- d) Disminuyen las actitudes negativas entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo,
- e) Incrementa el nivel de proactividad de los trabajadores.
- f) Mejora el respeto y las buenas relaciones entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo.
- g) Mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

#### 4.1.3. Presupuesto del Plan de Capacitación.

##### A.- Recursos Humanos.

Cantidad	Requerimiento	Costo individual	Total
1	Capacitador	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
1	Colaborador	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 3,000.00</b>

**B.- Recursos Materiales.**

Cantidad	Requerimiento	Costo individual	Total
120	Folders / Fasteners	S/ 0.60	S/ 72.00
120	Lapiceros	s/ 0.50	s/ 60.00
1000	Hojas bond	S/ 0.03	s/ 30.00
120	Refrigerios	S/ 3.00	S/ 360.00
1000	Copias	S/ 0.10	S/ 100.00
<b>Total</b>			<b>S/ 622.00</b>

Importante: Hay que tener en cuenta que el presupuesto propuesto es por cada curso de capacitación (en este caso habría que multiplicarlo por tres)

**C.- Resumen.**

Resumen del monto solicitado	
Recursos Humanos	S/ 3,000.00
Recursos Materiales x 3	S/ 1,866.00
<b>Total</b>	<b>S/ 4,866.00</b>

## **4.2. ESTRATEGIA N° 2: “Creación de la “Asociación Amigos por Siempre”**

### **4.2.1. Propósito:**

**“La generación de ingresos económicos (dinero), para que sea utilizado entre todos los integrantes del club”**

En esta estrategia se propone la creación de una Asociación de trabajadores de la UGEL-Cutervo denominado: “Amigos por Siempre”. El propósito principal es que los directivos de la Asociación realicen actividades académicas, sociales, culturales, religiosas, etc, con la finalidad de que generen ingresos a la Asociación y se cree un Fondo Económico que permita solventar la necesidad de los miembros del Club.

La conformación de los directivos de la “Asociación Amigos por Siempre”, se debe realizar en una reunión de trabajo y las personas deben ser elegidas por consenso.

### **4.2.2. Objetivos del club.**

- a.** Generar ingresos económicos a la Asociación.
- b.** Organizar actividades académicas, sociales, culturales, religiosas, etc, que le genere ingresos a la Asociación.
- c.** La distribución racional de los recursos económicos generados.
- d.** Generar un clima de armonía, felicidad, paz entre los trabajadores de la UGEL-Cutervo y por ende mejorar Desempeño Laboral.

### **Ejemplos de Actividades Académicas, Sociales, Culturales, Religiosas, etc.**

Los directivos dela Asociación Amigos por Siempre podrían organizar:

- a.** Cursos de capacitación.
- b.** Talleres académicos de reforzamiento laboral.
- c.** Rifas.
- d.** Bingos.
- e.** Bailes sociales.
- f.** Kermesse.
- g.** Ferias gastronómicas.
- h.** Ferias tecnológicas.

Importante:Es preferible que se organicen este tipo de actividades en horarios fuera de la jornada de trabajo, por ejemplo, en los días feriados.

#### **4.2.3. Propuesta de actividad social.**

Rifa	Número de participantes	Costo unitario del boleto de rifa	Costo del talonario	Total
1 talonario de 20 rifas a cada miembro del club	100	S/. 10.00	S/. 200.00	S/. 20,000

Elaboración: Propia del autor (a)

#### **4.2.4. Propuesta de distribución de los recursos generados**

- a.** Cubrir distintas contingencias.
- b.** Préstamos económicos pequeño (hasta S/ 1,000), para los trabajadores (montos pequeños).
- c.** Organizar reuniones de confraternidad gratuitas.
- d.** Premiar y reconocer a los mejores trabajadores de cada mes.
- e.** Compra de uniformes para los trabajadores (Ternos para mujeres y varones).
- f.** Afrontar distintos problemas de salud de los colaboradores.

Muy importante. -De ser necesario los miembros del club deberán normar el normal desarrollo de las actividades del club, con el fin de que se puedan alcanzar los objetivos para el cual fue creado.

## CONCLUSIONES

Los estresores psicológicos influyen de manera significativa en el Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo. Adicionalmente, los factores que generan ansiedad y estrés son: La muerte. El fallecimiento del cónyuge o familiar. La falta de trabajo. La necesidad de prestar dinero para sobrevivir. Separación de la pareja. Hijo o hija que se van de la casa. Ejecución coactiva de la hipoteca o crédito vencido.

Los estresores físicos influyen de manera significativa en el Desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo, Adicionalmente, los factores que generan estrés laboral son: Las enfermedades personales. Cambio importante en los hábitos del sueño, no dormir. Cualquier tipo de lesiones al cuerpo.

Los estresores sociales influyen de manera significativa en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo, Adicionalmente, los factores que generan estrés laboral son: Problemas con la ley (privación de la libertad). Cambio de los hábitos personales. Cambio importante en las actividades sociales.

Los estresores laborales influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo, Adicionalmente, los factores que generan estrés laboral son: Problemas con el jefe. Despido del empleo. Cambios importantes en los horarios o las condiciones laborales.

Hacinamiento. La mala infraestructura del centro de trabajo. Reajustes importantes en la institución (fusión, reorganización, quiebra, etcétera)

El alfa de Cronbach nos arroja un resultado de ,993 para la variable “Desempeño laboral” y un resultado de ,996 para la variable “Estrés laboral”, lo cual quiere decir que es confiable el estudio y que el contenido de la investigación está bien elaborado.

## **RECOMENDACIONES**

Que, las autoridades dela UGEL-Cutervo, tengan en cuenta los resultados de la presente investigación.

Que, las autoridades dela UGEL-Cutervo, sean un poco más conscientes en el sentido de que así sea una institución pública, eso no significa que no se pueda hacer nada para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Que, las autoridades dela UGEL-Cutervo, hagan todo lo posible en poner en práctica el “Plan de Capacitación” propuesto y la creación del “Club Amigos por Siempre”, dado que la única finalidad que persiguen es mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banda L., M. N.&Santamaria M., C. N. (2014). Tesis: “PROPUESTA PARA GESTIONAR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE TIENDAS EFE S.A DE LA AGENCIA LUIS GONZÁLES EN LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL PERÍODO 2013-2014”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Chiclayo.

Bedoya Ch., J. (2012). Tesis “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas. Carrera de Psicología Industrial. Tesis para la obtención del título profesional de Psicólogo Industrial. Quito-Ecuador.

Berry. L. (2003). “Un Buen Servicio Ya No Basta: Cuatro Principios Del Servicio Excepcional Al Cliente”. Grupo editorial NORMA.

Cajo S., L. J.& Tineo M., J. R. (2016). Tesis: “Marketing online y su relación con la fidelización del cliente en la empresa corporación KYOSAN EIRL–CHICLAYO–2016”. Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado En Administración. Universidad Señor de Sipàn. Pimentel-Chiclayo-Perú.

Castiglioni, J. C. (2013). Diario “Polémica Municipal”. Edición 136. Página Editorial.

Constitución Política del Perú.

Chavez C., L. (2016). Tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A., en el periodo 2015”. Tesis para la obtención del título profesional de Ingeniera Comercial. Universidad Privada de Tacna-Perú.

Chiavenato.H. “Administration” 2001 Ed. McGraw Hill.

Don Hellriegel. J. W. S., Jr. R- W. Woodman. (2009). “Comportamiento organizacional”. International Thomson Editores. Octava Edición. España.

Etzel. M. J. (2003). Presidente de la American Marketing Association. Journal of retailing.

Guerrero C., M. (2015). Tesis: “ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UNA FÁBRICA DE ENVASES INDUSTRIALES DE POLIPROPILENO CHICLAYO 2015”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Señor de Sipan. Pimentel-Chiclayo.

Gonzales A., M. R. (2014). Tesis “Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en ServitecaAltense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Tesis para la obtención del título de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional. Campus de Quetzaltenango. Colombia.

Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Mendez A., C. E. (2009). “Tecnologías y herramientas de gestión: casos grandes, medianas y pequeñas empresas en Bogotá”. Editorial Universidad del Rosario. Colombia.

Mendez A., C. E. (2000). “La excelencia en el servicio al cliente”. Publicación en la Revista de la Universidad del Rosario. Colombia.

Parasuraman. A., Z. & Berry. L. L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale form measuring customer perceptions of service quality. Journal of retailing.

Serna G., H. (2008). “Gerencia estratégica: teoría – metodología – alineamiento, implementación y mapas estratégicos”. 10º edición. Bogotá-Colombia.

Wellington, P. (1997). “Como brindar un servicio integral al cliente”. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.

Web gráfica: <http://www.monografias.com/trabajos11/sería/sercli.shtml>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 1: Encuesta para medir el desempeño laboral

### Encuesta para medir el Desempeño laboral

Estimado amigo trabajador de la UGEL-Cutervo, estamos realizando un estudio que nos permita conocer el nivel de Desempeño laboral que existe en la institución, con la finalidad de proponer estrategias que contribuyan a mejorar en beneficio de todos. Por ello, se te pide de favor que respondas las preguntas de la manera más honesta y objetiva posible. *Gracias.*

#### Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta y responda según su parecer o percepción.
2. Se evaluarán los factores que influyen en el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL-Cutervo.
3. Califique según la tabla siguiente:
  - a. Nunca (1)
  - b. Casi nunca (2)
  - c. A veces (3)
  - d. Casi siempre (4)
  - e. Siempre (5)
4. Gracias por su atención.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
Llega puntualmente a su trabajo					
Cumple con su horario de trabajo					
Persiste hasta alcanzar la meta fijada					
Se considera responsable de las tareas que le son asignadas					
Termina su trabajo puntualmente					
Cumple con las tareas que se le encomienda					

Mantiene su atención en el trabajo					
Hace uso racional de los recursos					
Requiere de supervisión frecuente					
Se muestra profesional en el trabajo					
<b>CAPACITACION</b>					
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
Evita los conflictos dentro del equipo					
Tiene iniciativa para realizar tareas					
Puede emprender sus actividades, sin esperar que lo indiquen					
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
Se anticipa a las dificultades					
Muestra aptitud para integrarse al equipo					
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
En el área de trabajo no existen favoritismos					
Le hacen críticas constructivas para mejorar su trabajo y desempeño					
Planifica sus actividades					
Hace uso de indicadores					
Se preocupa por alcanzar las metas					
Ha tenido la oportunidad de participar en proyectos que le permitan alcanzar éxitos profesionales					
La organización le ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro del trabajo					
Su vida laboral le ha permitido desarrollar objetivos personales					

COMPENSACION LABORAL					
Esta satisfecho a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo					
El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados					
Recibe algún incentivo no económico por su trabajo					
El pago que ha recibido por su trabajo le ha permitido mejorar su calidad de vida					

## Anexo N° 2: Encuesta para conocer el nivel de estrés laborales

### Encuesta para conocer el nivel de Estrés laborales

Estimado amigo trabajador de la UGEL-Cutervo, estamos realizando una investigación que nos permitirá conocer los principales factores que influyen el nivel “Estrés laboral” que existe en la institución, con la finalidad de proponer estrategias que permitan disminuirlo en beneficio de todos. Por ello, se te pide de favor que respondas las preguntas de la manera más honesta y objetiva posible. *Gracias.*

#### Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta y responda según su parecer o percepción.
2. Se evaluarán los factores que influyen en el nivel de estrés en la UGEL-Cutervo.
3. Califique según la tabla siguiente:
  - a. Nada (1)
  - b. Poco (2)
  - c. Medianamente (3)
  - d. Mucho (4)
  - e. Muchísimo (5)
4. Gracias por su atención.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>ESTRESORES PSICOLOGICOS</b>					
La muerte					
Fallecimiento del cónyuge					
Divorcio					
Separación de la pareja sentimental					
Fallecimiento de un familiar cercano					
Reconciliación con la pareja sentimental					

Embarazo					
Dificultades sexuales					
Integración de un nuevo miembro a la familia					
Fallecimiento de un amigo cercano					
Hijo o hija que se van de la casa					
Logro personal extraordinario					
Cónyuge comienza o deja de trabajar					
Cambio importante en la cantidad de peleas con el cónyuge					
Cambio importante en el número de reuniones familiares					
Cambio importante en los hábitos de alimentación					
Navidad					
Tener que prestar dinero para sobrevivir					
Ejecución coactiva de la hipoteca o crédito vencido					
Iniciar o abandonar los estudios formales					
Envejecer					
<b>ESTRESORES FISICOS</b>					
Lesiones o enfermedades personales importantes					
Cambio importante en la salud o el comportamiento de algún miembro de la familia					
Cambio importante en los hábitos de sueño					
Lesiones al cuerpo					
<b>ESTRESORES SOCIALES</b>					
Matrimonio					
Encarcelamiento o detención por haber delinquido					
Cambio importante en las condiciones financieras (positivo o negativo)					

Problemas con la ley					
Cambio importante en las actividades sociales					
Cambio importante en el tipo y/o en la cantidad habituales de actividades recreativas					
Infracción menor de la ley (infracciones viables, por disturbios del orden, etcétera)					
Cambio de residencia					
Cambio de los hábitos personales					
Cambio importante en las condiciones de vida (construir una casa nueva, remodelar, deterioro del vecindario, etcétera)					
<b>ESTRESORES LABORALES</b>					
Despido del empleo					
Reajuste importante en la institución (fusión, reorganización, quiebra, etcétera)					
Jubilación					
Cambio a otra oficina					
Cambio importante en las responsabilidades en el empleo (ascenso, descenso, transferencia)					
Problemas con el jefe					
Cambio importante en los horarios o las condiciones laborales					
Vacaciones					
La infraestructura del centro de trabajo					
Hacinamiento					

### Anexo N° 3: Listado de Gráficos

Gráfico N° 1

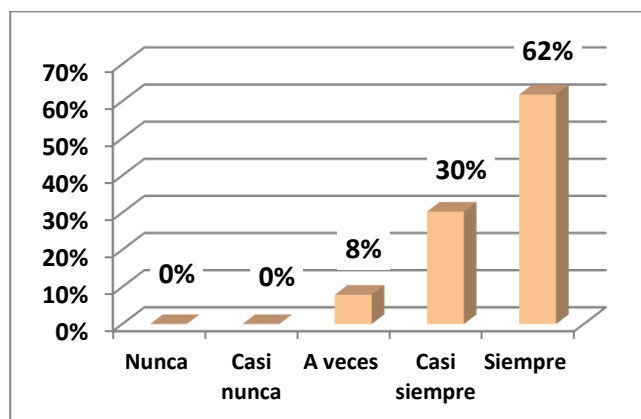


Gráfico 4.- Evaluación de la dimensión Productividad en los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Gráfico N° 2

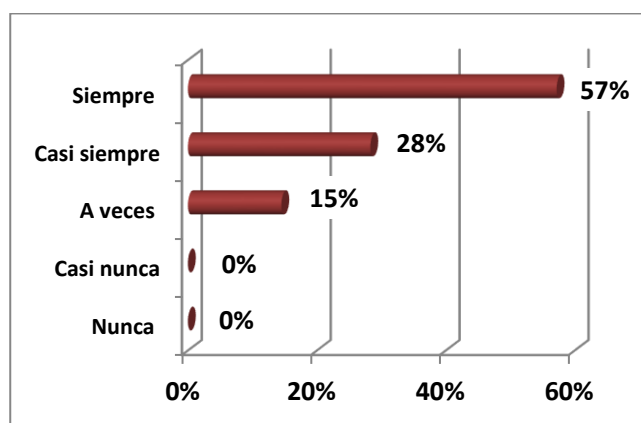
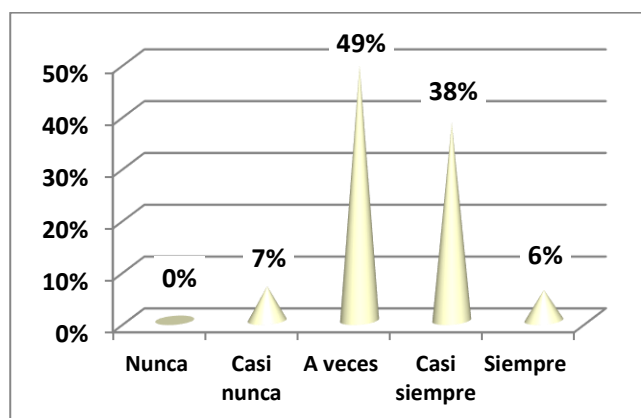


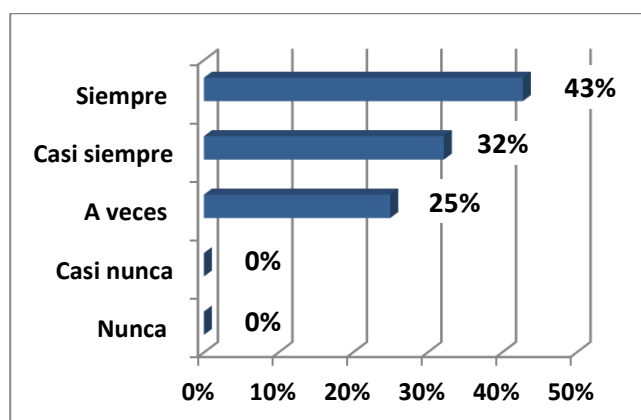
Gráfico 5.- Evaluación de la dimensión "capacitación" de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Gráfico N° 3



**Gráfico 6.- Evaluación de la dimensión “compensación laboral” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

Gráfico N° 4



**Gráfico 4.- Evaluación de la dimensión “estresores psicológicos” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

Gráfico N° 5

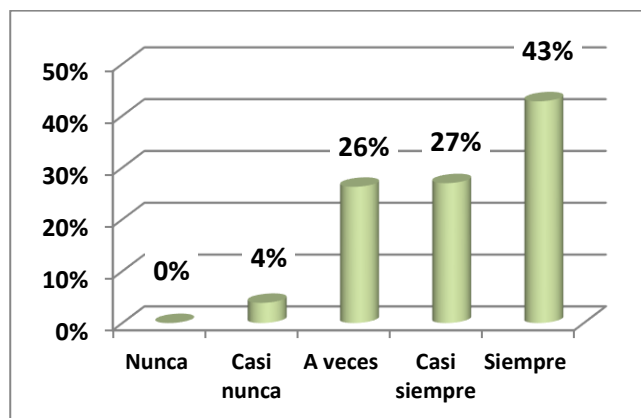


Gráfico 5.- Evaluación de la dimensión “estresores físicos” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Gráfico N° 6

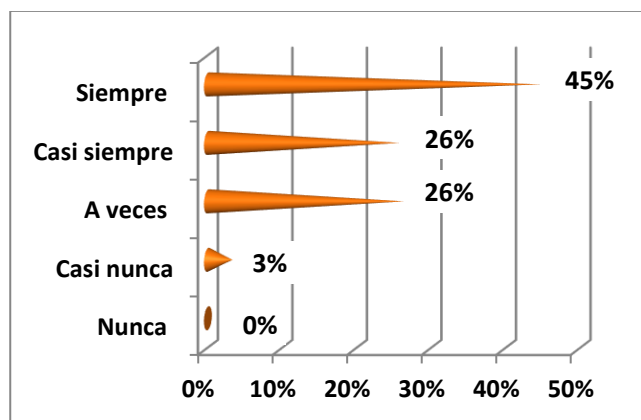
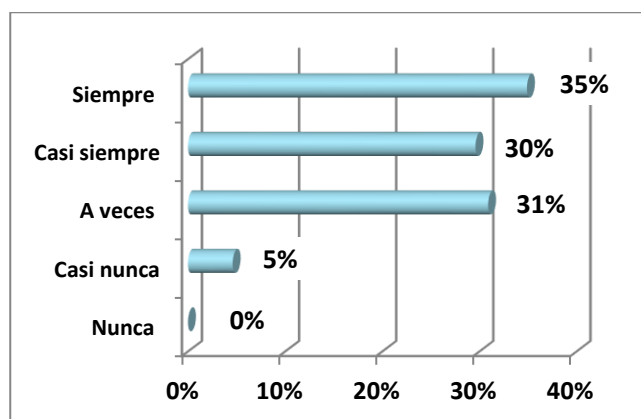


Gráfico 6.- Evaluación de la dimensión “estresores sociales” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.

Gráfico N° 7



**Gráfico 7.- Evaluación de la dimensión “estresores laborales” de los trabajadores de la UGEL-Cutervo.**

**Anexo: Constancia de aprobación de originalidad de tesis****ANEXO 01****CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES, docente asesor de tesis del maestrante KELY YOMAR FERNANDEZ HERDIA.

Titulada: "Estrés y Desempeño Laboral: El caso de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-CUTERVO" luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 15 de Febrero de 2023

JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES  
DNI 16762629  
ASESOR

## Anexo: Informe de originalidad

### TESIS\_Kely Fernandez\_Definitivo (1)

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://biblio3.url.edu.gt">biblio3.url.edu.gt</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%

---

10	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	library.unisel.edu.my Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	www.saludpublicachile.cl:8080 Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
20	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	vsip.info	

		<1 %
22	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
24	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://repositorio.untels.edu.pe">repositorio.untels.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://docplayer.net">docplayer.net</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad del Valle Trabajo del estudiante	<1 %
31	<a href="http://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://www.aidex.es">www.aidex.es</a> Fuente de Internet	

		<1 %
33	<a href="http://www.minedu.gob.pe">www.minedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://centrodeconocimiento.ccb.org.co">centrodeconocimiento.ccb.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://economic-bulletin.com">economic-bulletin.com</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080">repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://www.e-pfb.com">www.e-pfb.com</a> Fuente de Internet	<1 %

44	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuado Trabajo del estudiante	<1 %
45	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
49	cdmbuntu.lib.utah.edu Fuente de Internet	<1 %
50	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
54	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

---

55	<a href="http://www.viaje-a-china.com">www.viaje-a-china.com</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Fuente de Internet	<1 %
57	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
58	<a href="http://cybertesis.uni.edu.pe">cybertesis.uni.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://mydatascope.com">mydatascope.com</a> Fuente de Internet	<1 %
61	Luis Pla Blasco. "New nanostructured supports with signal amplification features for the detection of molecules and biomolecules of interest", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
62	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
<a href="http://www.cambiodemichoacan.com.mx">www.cambiodemichoacan.com.mx</a>		

---

65	Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://blogs.imf-formacion.com">blogs.imf-formacion.com</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://lareferencia.org">lareferencia.org</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://miniz.arconada.net">miniz.arconada.net</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://rus.ucf.edu.cu">rus.ucf.edu.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://www.acede.org">www.acede.org</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://www.mantra.com.ar">www.mantra.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %

---

65	Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://blogs.imf-formacion.com">blogs.imf-formacion.com</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://lareferencia.org">lareferencia.org</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://miniz.arconada.net">miniz.arconada.net</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://rus.ucf.edu.cu">rus.ucf.edu.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://www.acede.org">www.acede.org</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://www.mantra.com.ar">www.mantra.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %

---

---


Excluir citas      Apagado  
Excluir bibliografía      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado



M.Sc. Jorge Hernan Atoche Pacherres

## Anexo: Turnitin




### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Ases Turnitin
Título del ejercicio:	Turnitin
Título de la entrega:	TESIS_Kely_Fernandez_Definitivo (1)
Nombre del archivo:	TESIS_Kely_Fernandez_Definitivo_1.docx
Tamaño del archivo:	1.33M
Total páginas:	97
Total de palabras:	17,242
Total de caracteres:	97,545
Fecha de entrega:	19-abr.-2022 04:27p. m. (UTC-0700)
Identificador de la entrega...	1814925874



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TESIS

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL: EL CASO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) CUITERVO"

Trabajo presentado para la obtención del Grado Académico de Maestría en Administración con mención en Gerencia Pública

Presentado por: KELY VIGIL FERNÁNDEZ HERRERA

LAMBAYEQUE - PERÚ  
2021

Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

