



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



INCIDENCIA DE LAS MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO – 2018.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. TERESA LICELLY ZEA MALLEA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida y escuchar mis angustias y llenarme de ánimo y fortaleza.

A mi querida familia, a mi esposo Carlos y a mis hijos Gino y Karla por su apoyo incondicional, por impulsarme a ser mejor persona y lograr con éxito mi carrera profesional.

Teresa Licelly Zea Mallea.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesora, Dr. Victoria Delfina, Quispe Arapa, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de esta investigación para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno,

por facilitarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Muchas gracias a todos, en especial a la Universidad Nacional del Altiplano Puno y Facultad de Trabajo Social.

Por último, quiero agradecer a la Virgencita del Perpetuo Socorro y a mi familia; por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían y siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN 15

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17

1.2.1 Problema general..... 17

1.2.2 Problemas específicos..... 17

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.4.1. Objetivo general 20

1.4.2. Objetivos específicos 20

1.5. HIPÓTESIS INVESTIGACIÓN 21

1.5.1. Hipótesis General 21

1.5.2. Hipótesis Específicos 21

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO 22

2.1.1 Manifestaciones del estrés laboral 22

2.1.2 Desempeño laboral: 28



2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.2.1 Antecedentes internacionales	34
2.2.2 Antecedentes nacionales	37

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTUDIO	42
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.5.1 Población de estudio	43
3.5.2 Muestra.....	43
3.6. TÉCNICA O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.6.1 Técnica	44
3.6.2. Instrumentos	44
3.6.3. Validez de los instrumentos	45
3.6.4. Procesamiento de la investigación	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS	49
4.1.1 Manifestaciones del estrés laboral	49
4.1.2 Desempeño laboral.....	52
4.1.3 Manifestaciones del estrés y desempeño laboral	54
4.2 Prueba de hipótesis estadística.....	56
4.2.1 Prueba de hipótesis estadística general	57
4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1	58
4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2.....	59



4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3.....	60
4.2.5 Prueba de hipótesis específica 4.....	61
4.3 DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	75

ÁREA: Desarrollo humano y calidad de vida

TEMA: Problemas y políticas sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 DE AGOSTO DE 2021.



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de manifestaciones del estrés.....	50
Figura 2. Niveles de las manifestaciones del estrés	51
Figura 3. Percepción del desempeño laboral	52
Figura 4. Niveles del desempeño laboral.....	53
Figura 5. Percepción de los factores que manifiesta el estrés y desempeño laboral	55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach de la variable manifestacion del estrés	46
Tabla 2 Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral	46
Tabla 3 Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y desempeño laboral ...	57
Tabla 4 Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y productividad.....	58
Tabla 5 Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y responsabilidad	59
Tabla 6 Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y el trabajo en equipo .	60
Tabla 7 Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y satisfacción laboral ..	61



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

DRTC : **Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones**

OMS : **Organización Mundial de la Salud**

OIT : **Organización Internacional del Trabajo**

RR.HH. : **Recursos humanos**



RESUMEN

Esta investigación respecto a las manifestaciones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, tuvo como objetivo de investigación: determinar la incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018. La hipótesis que orientó el desarrollo de la investigación fue que la incidencia de las manifestaciones del estrés influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, los factores de estrés laboral comprendieron manifestaciones emocionales de ansiedad, irritabilidad y desmotivación, mientras que el desempeño laboral consideró las dimensiones de la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral, Se utilizó la metodología del enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental de corte transaccional. La población de estudio estuvo representada por 130 trabajadores, se aplicó los cuestionarios a 45 trabajadores que formaron parte de la muestra no probabilística intencionada. Los resultados estadísticos de la investigación permitieron determinar la influencia de las manifestaciones del estrés en niveles **medio 51% y alto 15%** en los niveles medio 47% y bajo 30% de desempeño laboral con un valor de chi cuadrado del 0.314, dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación; por tanto, a mayor presencia de las manifestaciones emocionales de ansiedad, irritabilidad y desmotivación, menor desempeño laboral, afectando la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, manifestaciones del estrés, trabajadores.



ABSTRACT

This investigation regarding the manifestations of stress and the work performance of the workers of the Regional Directorate of Transport and Communications Puno, had as research objective: to determine the incidence of the manifestations of stress in the work performance of the workers of the Directorate Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018. The hypothesis that guided the development of the research was that the incidence of stress manifestations significantly influence the work performance of workers, work stress factors were composed of emotional manifestations of anxiety , irritability and demotivation, while work performance considered the dimensions of productivity, responsibility, teamwork and job satisfaction. The quantitative approach methodology was used, with a non-experimental, transactional research design. The study population was represented by 130 workers, the questionnaires were applied to 45 workers who were part of the intentional non-probabilistic sample. The statistical results of the investigation allowed to determine the influence of the manifestations of the stress in average levels 51% and high 15% in the average levels 47% and under 30% of labor performance; according to the statistical test with a chi square value of 0.314, within the range of 0 - 5.9915 of the acceptance zone; therefore, the greater the presence of emotional manifestations of anxiety, irritability and lack of motivation, the lower the work performance, affecting productivity, responsibility, teamwork and job satisfaction.

Keywords: Work performance, manifestations of stress, workers.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció oficialmente al estrés como enfermedad, desgaste profesional, burnout o trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que aparece por efecto de una situación de estrés laboral crónico producto de la imposibilidad para desconectarse del trabajo, lo que repercute negativamente en la salud física y mental de los trabajadores que laboran en instituciones públicas y privadas (OMS, Estrés en el trabajo un reto colectivo, 2016).

En el siglo XXI, el estrés es uno de los principales factores de riesgo para la salud colectiva a nivel físico y mental, demanda a las instituciones contar con herramientas suficientes para saber cómo manejarlo de manera efectiva, implica conocer a través de estudios sus factores incidentales y de riesgo, es una enorme inversión en bienestar, y es algo en lo que los departamentos de recursos humanos pueden contribuir significativamente.

El desempeño laboral de los trabajadores en el contexto actual está demandando por índices de calidad, altos niveles de productividad y cumplimiento de tareas con eficiencia, eficacia y competitividad, por ello, evaluar el desempeño laboral permite detectar los debilidades y fortalezas, implementar planes de incentivos, planes de capacitación, promoción de niveles de trabajo.

Estos procesos de estudios y evaluaciones de las manifestaciones del estrés laboral deben permitir a las institución reforzar, estimular motivación y compromiso de los empleados, contribuyendo a disminuir el desarrollo de problemas conductuales, emocionales, sentimientos de baja autoestima, depresión, ansiedad, falta de atención o



problemas gastrointestinales, cardiovasculares, cefaleas o problemas de sueño que afecten a la calidad de vida y productividad de los trabajadores,

La presente investigación: “Incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes – Puno – 2018” presenta los resultados obtenidos de la incidencia de las manifestaciones del estrés: ansiedad, irritación y desmotivación y cómo influyó en el desempeño laboral a nivel de la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno

El estrés laboral constituye en los servidores públicos en un factor de riesgo para su desempeño laboral, se manifiesta en inquietud, preocupación constante, problemas de motivación; por lo cual, es necesario velar por su bienestar, salud del trabajador y el buen desempeño laboral. El objetivo de esta investigación, está orientada a determinar la incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2018, los resultados en los siguientes capítulos:

Capítulo I.- En la introducción se dio conocer el planteamiento del problema, con evidencias teóricas de la problemática, centrado por los enunciados de la investigación; seguido de los objetivos de la investigación.

Capítulo II.- Se desarrolló la revisión de la literatura, se consideraron los antecedentes que orientaron la investigación a través de sus resultados, se hace referencia al marco teórico y conceptual.

Capítulo III.- Se detalló los materiales y métodos, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.



Capítulo IV.- Se da a conocer los resultados, prueba de hipótesis estadística y discusión, se presenta los resultados de la investigación y verificación correspondiente de la hipótesis planteada; finalmente; se presentó las conclusiones y recomendaciones puntuales de la investigación, contribuyendo a dar alternativas y/o sugerencias de solución frente a este problema.



1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés es la respuesta a múltiples factores como: el trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores. (OMS, Estrés en el trabajo un reto colectivo, 2016)

El estrés laboral “ha sido reconocido como muy importante en el ámbito laboral, ya que se ha mostrado que un trabajador estresado puede generar un aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes, entre otros” (Valentina, 2015, p.20)

En el Perú, un gran porcentaje las instituciones tienen sistemas rígidos para poder llevar a cabo el mejoramiento de la producción de los colaboradores dejando de lado los sentimientos y emociones de los colaboradores que pueden ser afectados, se ha mantenido a lo largo del tiempo, aunque se ha reducido en los últimos años, siguen existiendo tasas muy elevadas que se encuentra vigentes. Al igual que en el resto del mundo; el estrés laboral tiene múltiples factores. De acuerdo con datos publicados en informes, el estrés laboral es uno de los problemas que está creando consecuencias graves como es el bajo rendimiento laboral y enfermedades crónicas (Yucra, 2015).

Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, debido a las demandas derivadas por las condiciones de trabajo y los deficientes recursos con que cuentan presentan manifestaciones emocionales de ansiedad,



irritabilidad y desmotivación que son síntomas de estrés laboral y que afectan el desempeño laboral a nivel la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacciones de los trabajadores.

Los trabajadores presentan distinta manifestaciones de estrés causados por las exigencias y presiones laborales que en algunos casos no se ajustan a sus conocimientos y capacidades (Cano, 2002) y en otros supera sus condiciones, ello origina ansiedad y nerviosismo, temor y temblor en las manos, algunos servidores públicos presentan dolores de cabeza, cuello y cansancio; por la edad avanzada de algunos trabajadores nombrados, el estrés pueden acrecentar los problemas cardiacos, pensamientos negativos y malestares físicos. Se ha observado que cuando existe rotación de personal o capacitaciones, los trabajadores tienen dificultades para concentrarse, en algunos casos se presenta ausentismo al centro laboral; otros servidores públicos presentan conductas impulsivas, intolerantes mostrándose disgustados con sus propios compañeros de trabajo y usuarios.

El estrés laboral provoca desmotivación en el compromiso laboral, quizá por ello se presentan errores y accidentes laborales, también el trabajo rutinario y los ambientes inadecuados y hacinados, hacen que no asuman sus responsabilidades, sabiendo que la institución presenta insuficientes reconocimiento a los trabajadores.

Las manifestaciones emocionales del estrés afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, presentando algunas deficiencias en la resolución de conflictos laborales, a pesar que llevan una agenda de trabajo, diseñan y sistematiza sus actividades para cumplir con sus tareas, pero no llegan a cumplir con los objetivo y metas institucionales plenamente; cuando desarrollan sus actividades son autónomos, tienen iniciativa para resolver problemas,



buscan el trabajo ordenado, tratan de asistir puntualmente a la institución, pero tienen dificultad en lograr la cooperación entre compañeros de trabajo, aunque tratan ser respetuosos, amables y comprensivos sobre todo cuando se presentan cambios tecnológico en la institución y se presentan reuniones sociales; Sin embargo, algunos de los trabajadores manifiestan estar insatisfechos en sus funciones porque no valoran su trabajo y no se reconoce a los trabajadores.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo la incidencia de las manifestaciones del estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo las manifestaciones del estrés inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?
- ¿Qué manifestaciones del estrés inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?
- ¿Qué manifestaciones del estrés inciden en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?
- ¿Cómo las manifestaciones del estrés inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El estrés laboral manifestados en sentimientos de ansiedad, irritabilidad y desmotivación originadas por las demandas derivadas de las condiciones de trabajo y los deficientes recursos provocan niveles bajos de desempeño laboral,



ya que la salud integral, la interrelación con las personas del entorno laboral se ven afectadas, esto se tornará perjudicial y peligroso si no se toma las medidas institucionales de gestión de estrés laboral.

En la Dirección Regional de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno, se presentan condiciones que evidencian las manifestaciones de estrés en los servidores, ellos se muestran ansiosos, tiene pensamientos negativos, se irritan en procesos de la rotación del personal, se muestran descontentos; ya que para estos cambios no se ha previsto una capacitación previa y no está familiarizado con los avances tecnológicos que demanda su trabajo, provocando una insatisfacción laboral que se ve reflejada en la baja productividad, responsabilidad, trabajo en equipo que repercute negativamente en sus actividades programadas y en su satisfacción laboral.

Las ciencias de la conducta han buscado explicaciones del por qué las personas se estresan y porqué ciertos estímulos cobran un carácter significativo para una persona particular mientras que para otra no lo son. De las investigaciones desarrolladas en esta área pueden extraerse elementos comunes, lo que facilita definir estrés como: un constructo interactivo que implica una reacción del individuo tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante diversos estímulos entre ellos individuales, ambientales y sociales que necesariamente nos llaman a un proceso de adaptación o un desequilibrio en el organismo.

En la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Puno, se aplicó una encuesta para medir el grado de estrés de los trabajadores que estuvo a cargo de Es Salud Puno, cuyos resultados muestran que más del 50% del personal que labora en esta institución presenta un grado de estrés moderado y



alto ya que el trabajador con estrés presenta características inadecuadas ya sea en el ámbito de comunicación, trato al usuario, y a su vez se enfadan con mucha facilidad, estos aspectos influyen en su inadecuado desempeño laboral..

Los resultados de la presente investigación son relevantes porque se constituyen en referentes teóricos para explicar en relación al estrés laboral y desempeño laboral así mismo, se utilizarán como antecedentes de investigación de futuras investigaciones.

Por tanto; fue importante estudiar la incidencia de las manifestaciones del estrés laboral que incide en el desempeño de trabajo que presentan desequilibrios y vienen afectando drásticamente el rendimiento del personal y productividad en la institución; además puede afectar el desarrollo de las relaciones humanas, la estabilidad laboral, afectando el trabajo en equipo, la cooperación, la solidaridad, la confianza; ya que estos son factores que van en desmedro de la motivación y creatividad en su entorno laboral.

A nivel académico, estos resultados serán utilizados en la formación académica de los trabajadores sociales, cobra relevancia ya que los resultados del estudio de la incidencia de las manifestaciones de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores servirán como insumos teóricos y prácticos para comprender la dinámica organizacional y laboral, las manifestaciones del estrés y cómo influye en el desempeño laboral, el comportamiento organizacional y la necesidad de implementación de política para la gestión del recurso humano; así mismo, este trabajo de investigación se constituye en antecedente para posteriores investigaciones de carácter formativo.

A nivel profesional, el Trabajador Social requiere reunir una serie de conocimientos multidisciplinarios, estos resultados contribuirán a explicar sobre



aspectos organizacionales de las instituciones, se constituye en la base teórica para las diferentes investigaciones; así mismo, los resultados permitirán diseñar propuestas para disminuir las manifestaciones del estrés en las instituciones, mediante la prevención, sensibilización y concientización, dirigido a los trabajadores y personal jerárquico de la institución; ofreciendo herramientas de motivación que garantice una calidad de vida laboral adecuada en el que se conjugue la concepción positiva comunicacional de relación trabajador y empleador.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Analizar la incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la incidencia de las manifestaciones del estrés en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.
- Identificar la incidencia de las manifestaciones del estrés en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.
- Establecer la incidencia de las manifestaciones del estrés en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.



- Determinar la incidencia de las manifestaciones del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

1.5. HIPÓTESIS INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

- La incidencia de las manifestaciones del estrés influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018

1.5.2. Hipótesis Específicos

- Las manifestaciones del estrés inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.
- Las manifestaciones del estrés inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.
- Las manifestaciones del estrés inciden en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.
- Las manifestaciones del estrés inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Manifestaciones del estrés laboral

El estrés se manifiesta en las personas a través de sus sentimientos físicos o emocionales; el cuerpo, el comportamiento y actitud reacciona ante situaciones que contraponen a la capacidad de desenvolvimiento laboral, conlleva a problemas de salud física y mental, tal como señala Ivancevich y Matteson (1980) que fue citado por Blanco (2003) en su obra “El estrés en el trabajo” describe los siguientes efectos: **Efectos fisiológicos**, manifestados en la hipertensión arterial, cardiopatías, colesterinemia, enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, artritis reumática, apatía, agotamiento, úlceras, alergias, nerviosismo. **Efectos conductuales**, comprenden el rendimiento, la satisfacción, el ausentismo, los accidentes laborales, la rotación, y el abuso de sustancias prohibidas o insalubres. **Efectos Cognitivos**, referido a la toma deficiente de decisiones en el trabajo, falta de concentración, negligencia ocupacional. (Ivancevich y Matteson, 1980, citado en Blanco, 2003).

Blanco (2003) también cita a Cooper (1983), ambos consideran que las posibles consecuencias del estrés pueden expresarse en fatiga mental y física, agotamiento nervioso, tensión nerviosa e irritabilidad; lo que afecta el rendimiento laboral, genera insatisfacción profesional, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, afectando la tensión nerviosa, hipertensión, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas laborales y domésticas (Cooper, 1983, citado en Blanco, 2003).



Robbins & Coulter (2000), indica que los síntomas psicológicos del estrés laboral son la depresión, ansiedad y disminución de la satisfacción en el trabajo, los síntomas de comportamiento vinculadas a las manifestaciones del estrés es la reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

En algunos casos, es posible que los trabajadores no se den cuenta de los síntomas que son ocasionados por el estrés, por ejemplo, los signos más frecuentes son los emocionales representados por la depresión o ansiedad, miedo e irritabilidad, también se presentan pensamientos negativos o de excesivo temor al fracaso, autocrítica, dificultad para concentrarse, olvidos, y las manifestaciones conductuales se presentan con el trato brusco hacia los demás, aumento del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, cuando los trabajadores se sienten estresados manifiestan cambios físicos, basados en la tensión muscular, manos frías o sudorosas, dolores de cabeza, indigestión e insomnio.(Robbins & Coulter, 2000)

El estrés laboral se manifiesta con reacciones fisiológicas que produce desafíos, duelos y demandas que sopesa la persona, el mismo que se evidencia en el personal que labora en una institución, por el mismo hecho que tiene que cumplir funciones sobrecargadas, lo cual genera la no adaptación al entorno laboral y se vuelve perjudicial para la salud y estabilidad emocional, según Hadad (2017) define que “el estrés es claramente un factor de riesgo más a controlar, al igual que la hipertensión arterial y el colesterol elevado”, lo que muestra que, el estrés repercute en el desenvolvimiento psicológico y fisiológico de la persona, ya que altera el desenvolvimiento laboral.

Asimismo, los expertos señalan que estrés crónico puede ocasionar alteraciones al corazón de varias maneras como es el incrementando los valores



de colesterol, aumento de los triglicéridos en la sangre y la presión arterial. Además, el estrés extremo puede ocasionar arritmias cardíacas (Hadad, 2017).

En ese sentido Hadad (2017) presenta distintos tipos de estrés, El estrés agudo: *es* la forma de estrés más común que sufren las personas que se presenta cuando se imponen exigencias individuales o son impuestas por la organización, lo que muchas veces excede a la capacidad de respuesta del individuo. El estrés crónico: *es* el más agotador y desgastante ya que produce en el individuo una severa depresión y desmotivación, donde se perciben emociones que en muchas veces deben de ser tratados psicológicamente. A diferencia del estrés agudo, éste se presenta de forma recurrente a los largo de las actividades laborales. Por lo tanto, estos tipos de estrés requieren ser tratados de forma preventiva, puesto que produce desgaste psicológico y fisiológico (Hadad, 2017).

a. Ansiedad laboral

La ansiedad es un estado de turbación emocional que ocasiona en el trabajador limitaciones en su capacidad laboral, ya que muchas veces bloquea sus funciones y actividades laborales, afectando su rendimiento y motivación en el trabajo. (Significados, 2021) Según la Organización Mundial de la Salud. En su informe de investigación del 9 de octubre de 2017, presenta el artículo titulado “Los trastornos por depresión y por ansiedad son problemas habituales de salud mental, que afectan a la capacidad de trabajo y la productividad”. Que identifica a un gran número de personas (trescientos millones) en el mundo que sufren depresión, el cual es considerado como un trastorno que es la causa de discapacidad, además más de doscientos sesenta millones de personas presentan trastornos de ansiedad. Por ello la ansiedad es un problema que enfrentan todos los trabajadores, conocido por el término ansiedad laboral. Que se manifiesta por estado de ánimo, de



inquietud emocional que puede bloquear al trabajador y limitar significativamente sus capacidades de trabajo (OMS, 2017).

Debido a que se considerara como un problema emocional, se manifiesta en el trabajador en estados de irritabilidad, inseguridad, alteraciones en el sueño, exceso de trabajo, deficiente ambiente laboral; lo que puede provocar accidentes en el trabajo; por consiguiente, ocasiona en él, miedo y angustia a perder su trabajo. También se puede definir a la ansiedad como la respuesta fisiológica de alarma, que permite escapar o luchar ante una amenaza que perciba el trabajador.

Existen formas por las que se puede prevenir la ansiedad, primero debe ser consiente de aceptar su diagnóstico, para luego enfrentar cualquier problema, teniendo en cuenta la capacidad de análisis y reflexión, para afrontar y tomar decisiones que no puedan afectarlo en el futuro.

También se debe gestionar adecuadamente el tiempo, para evitar problemas de ansiedad que nacen por falta de organización y mala gestión del tiempo asignado en el trabajo.

Finalmente el ejercicio físico, ayuda a tener buena salud física y mental, las actividades físicas propiciarán a desconectarse del trabajo momentáneamente quemando energías negativas, relajarnos y estar activos en los puestos laborales. Otra forma de prevenir es buscando entretenimiento en tiempos de ocio; brindando apoyo social, entre otras actividades.

b. La irritación laboral

La irritación laboral, se considera como una frustración que percibe un trabajador, todo por lograr cumplir sus objetivos y la discrepancia que se presenta en su entorno laboral, lo que provoca un estado de agotamiento y desordenes



psicológico; conllevando a un estado de irritación se conceptualiza como una situación emocional que se encuentra entre la fatiga psicológica y los desórdenes psicológicos que se producen de forma violenta.

Es necesario detectar anticipadamente estas emociones negativas, para prevenir situaciones incómodas que afecten a las relaciones laborales; Por tanto, se presenta la escala de irritación, donde se confirman la presencia de dos factores: la irritación cognitiva y la irritación emocional (Merino et al., 2014)

El primer factor se denomina la irritación cognitiva conocido también como “rumiación” que son emociones del pensamiento de ira e impotencia en forma recurrente que agrava la situación emocional.

El segundo componente denominado la “irritabilidad” presenta emociones desagradables producidas por situaciones de impotencia, que provoca reacciones impulsivas y hostiles en situaciones estresantes.

Por tanto, la irritación genera frustración en los trabajadores para desarrollar sus actividades laborales referencia a una experiencia personal de incertidumbre en el escenario laboral e incluye las reacciones implicadas de inseguridad, malestar, incomodidad (Merino et al., 2014)

Para evitar la irritación en el desempeño laboral de los trabajadores los directivos debe implementar políticas de desarrollo del personal que implica la capacitación y adiestramiento como parte del entrenamiento práctico en sus funciones, también es necesario que antes de generar rotación del personal se evalúe el perfil del puesto, para evitar la frustración y estrés, ya que consecuentemente el trabajador, advierte si el perfil del puesto es adecuado a sus capacidades y competencias, logrando un buen desempeño y satisfacción laboral.



c. Desmotivación laboral

En el portal LRH (2017) se presenta artículos e información actualizada sobre la gestión de recursos humanos, indicando que las causas más frecuentes de desmotivación laboral son por el exceso de estrés, la sobrecarga de trabajo. Cuando los trabajadores de una organización tienen una mala actitud o presentan una mentalidad negativa se enfocan en el miedo, por ello, cuando se presentan altas exigencias en el trabajo pueden provocar que una persona tenga miedo al fracaso.

Otro factor que se presentan en la desmotivación laboral son las distracciones en el centro laboral como es el uso de redes sociales u otra forma de relación social, generando ausentismo laboral que provocan distracciones en cumplir con el trabajo asignado, accidentes de trabajo, bajo rendimiento y desmotivación laboral. La falta de compromiso e identificación institucional de los trabajadores, reflejados en la baja responsabilidad provoca la desmotivación del trabajador. También, al ingreso y rotación en diferentes áreas u oficinas asignadas, sin previa capacitación o inducción a sus nuevas funciones laborales, genera que los servidores se sientan desorientados y por ende muestren su descontento y desmotivación para el trabajo. (LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH., 2017)

La desmotivación laboral constituye un problema resaltante dentro de la productividad laboral, puesto que un trabajador con bajo compromiso laboral realizará trabajos rutinarios sin trascendencia ni metas personales, provocando errores y accidentes laborales, conllevando a no asumir responsabilidades donde



muchas veces se reprime en comunicar sus limitaciones induciendo al aislamiento del trabajador y la falta de comunicación asertiva.

2.1.2 Desempeño laboral:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgarlo estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización (Chiavenato, 2000).

Vega, et all. (2018), comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Al referirnos al desempeño laboral, señalamos que es la forma como el trabajador realiza sus actividad asignada dentro de una organización, donde se identifica las habilidades, competencias, relaciones interpersonales, capacidad de gestión, entre otros como factores internos y externos; que van a conllevar a resultados de su trabajo dentro de la institución (Chiavenato, 2000).



Según Chiavenato (2000) define que el desempeño laboral se percibe como el comportamiento de los trabajadores en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos fijados por la organización, por ello, las entidades del estado, han utilizado el desempeño como una estrategia individual y colectiva, donde prima el trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales, por tanto, el desempeño laboral, es evidenciado por lo miembros de la organizaciones en las acciones y comportamientos que se observan y en algunos casos se miden determinando los Factores operativos como son el conocimiento del trabajo, cantidad, exactitud, calidad, trabajo en equipo, liderazgo, por tanto, se entiende que el desempeño laboral es la fortaleza más importante con que cuenta una organización (Chiavenato, 2000).

El desempeño laboral del trabajador está basado en el logro de las metas organizacionales en un periodo determinado ya que el desempeño laboral de las personas dependerá de la calidad de resultados que obtenga el trabajador y su comportamiento; por ello, al evaluar el desempeño laboral permite detectar los errores y fortalezas, implementar planes de incentivos, planes de capacitación, promoción de niveles de trabajo (Bohoquéz, 2002).

En las organizaciones han diseñado muchos métodos y técnicas para aumentar el desempeño laboral como son: las promociones, bonos de productividad, puntos por buen trabajo, reconocimiento público por su buen desempeño, entre otros. Cada empresa o institución adapta algunos de esos métodos para medir el desempeño laboral (Pérez, 2019).

Las dimensiones del desempeño laboral son: la productividad, la responsabilidad, el trabajo en equipo y satisfacción en el centro laboral; estas dimensiones influyen directamente en el desempeño de las actividades laborales.



A continuación, se exponen las dimensiones que fundamentan el desempeño laboral:

a. Productividad

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) presenta la definición de productividad como el cumplimiento de las metas que permite y favorece el desarrollo y crecimiento de la institución. Cuando todos los integrantes de la organización son productivos, desde el líder de la organización hasta los trabajadores de línea, los resultados son tangibles y positivos.

En las instituciones estatales, en cuanto a productividad, el trabajador constituye el pilar fundamental, ya que a través de su participación se logrará el cumplimiento de las metas, teniendo como actor principal una eficiente administración pública.

La Productividad personal o individual del trabajador implica el diseño y sistematización de actividades, uso de agendas para la planificación y seguimiento para el cumplimiento de tareas y actividades asignadas en un periodo de tiempo de acuerdo a los objetivos organizacionales.

La Productividad laboral o del equipo de trabajo, implica el esfuerzo de los trabajadores, bajo distintos parámetros, actividades y ambientes laborales adecuados; donde se tenga capacidad para resolver conflictos, lo que involucra cumplir con las tareas asignadas al equipo de trabajo (departamentos o áreas), logrando cumplir con los objetivos de la institución.

La productividad laboral implica buscar la optimización de una serie de estrategias y recursos de trabajo, con el cual se pueda obtener la máxima



producción, eficiencia y eficacia, de tal modo lograr un alto grado de rentabilidad o servicio público para la organización.

b. Responsabilidad laboral

La responsabilidad, es el conjunto de compromisos que asume el trabajador para garantizar el cumplimiento de sus actividades asignadas, dentro de los requisitos mínimos, y demostrar su producción en su trabajo. Orientados a tomar en cuenta el horario de ingreso al centro laboral, la forma de interactuar con las demás personas, cumplir con los plazos previstos para la entrega de su trabajo.

El artículo “Responsabilidades del empleado en la empresa” presenta la implicancia de la responsabilidad en el lugar de trabajo, donde es probable que al trabajador no se le otorguen responsabilidades adicionales hasta que pueda demostrar su capacidad, por tanto, cuando le encargan actividades adicionales a su trabajo y las cumplen en su oportunidad; tendrá la oportunidad de ganarse la confianza de los jefes y además escalar a diferentes puestos; pero si ocurre lo contrario los jefes encargaran a otras personas las responsabilidades y por consiguiente lo tendrán relegado al trabajador irresponsable (Velasquez, 2019).

Las responsabilidades que se asumen en el lugar de trabajo deben verse reflejadas en el cumplimiento de las actividades asignadas a las funciones al cargo en un plazo determinado. Para el cumplimiento de sus actividades se debe tomar en cuenta la autonomía en el trabajo de forma ordenada, mostrando puntualidad e iniciativa de resolución de obstáculos para cumplir responsablemente las funciones asignadas.



c. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo en la organización constituye la parte fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. Los trabajadores tienen un mismo propósito donde se integran sus conocimientos, habilidades y valores; buscando un fin común el cual se refleja en el logro de sus objetivos y el de la organización.

Gutiérrez (2010) describe ciertas condiciones para lograr el éxito del trabajo en equipo: las personas que dirigen las organizaciones deben buscar el trabajo en equipo, su cooperación, aunado a las mejoras tecnológicas permiten la innovación y orientación a los trabajadores. Cada uno de los miembros del equipo debe tener claros los objetivos y compartir una buena comunicación dentro del equipo de trabajo para centralizar ideas y alcanzar las metas deseadas.

La cooperación del equipo de trabajo permite contar con asesoría y entrenamiento adecuado para guiar las actividades de trabajo, así como también es necesario la participación en las reuniones sociales que permite el compromiso, las buenas relaciones interpersonales y un ambiente agradable entre compañeros de trabajo.

El trabajo en equipo requiere de la participación de todos los niveles jerárquicos para la cooperación de los distintos procesos de trabajo que mejoran la calidad en el rendimiento laboral de las organizaciones (Palomo, 2011).

Las fuerzas motivadoras es el reconocimiento del equipo de trabajo, lo que les permite fortalecer las iniciativas para cohesionar al equipo de trabajo y cumplir con las metas y objetivos, logrando innovaciones en el desarrollo de sus ideas propuestas para mejorar los procesos de trabajo.(Palomino Cruz, 2019).



Dentro de la modernización de la administración pública se considera el trabajo en equipo orientado al proceso por resultados; para ello, es necesarios considerar que los trabajadores muestren empatía, respeto y cooperación con sus compañeros de trabajo, empoderándose de la importancia de los cambios tecnológicos que requiere mucha atención y participación en las capacitaciones y las reuniones sociales que demostrará un ambiente de satisfacción laboral.

d. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la percepción del trabajador en relación a su bienestar laboral, implica el grado de satisfacción que tiene que ver con la motivación para realizar sus actividades y funciones que desempeña.

La satisfacción laboral corresponde a un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que perciben los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, por otro lado, no sólo debe tomar en cuenta la parte emocional, sino también en el reconocimiento del esfuerzo demostrado mediante el comportamiento laboral; de esta manera, la satisfacción laboral es valorada mediante la capacitación y reconocimiento que reciben los servidores públicos, en base a distinciones por el buen desempeño laboral. (Vega, et al., 2018)

La satisfacción laboral es la conducta del trabajador en el desarrollo de sus actividades; por lo que, presentan actitudes personales frente facetas específicas o generales dentro del trabajo.

El ser humano es cambiante, lo que implica que la satisfacción laboral puede crecer o decrecer los sentimientos de satisfacción, a causa del logro de las metas y objetivos organizacionales y también en términos de calidad y productividad.(Vega, et al., 2018)



La satisfacción laboral es una emoción y actitud positiva frente a las funciones que desempeñan los servidores públicos, sienten que valoran su trabajo, reciben reconocimiento público y participan en capacitaciones que permitan mejorar las habilidades y destrezas en el trabajo que producirá desarrollo, metas individuales e institucionales, así como los ascensos laborales que generan una satisfacción y bienestar del trabajador.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local se presenta las siguientes investigaciones referenciados a manifestaciones del estrés y desempeño laboral en los trabajadores.

2.2.1 Antecedentes internacionales

González (2020) presenta la investigación titulada “*Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de Cali*” que tuvo por objetivo realizar una revisión sistematizada de literatura, información obtenida en base de datos tales como Proquest, Dialnet y ScienceDirect (...) la búsqueda se direccionó hacia la cantidad de publicaciones que contienen relación con el tema de estrés laboral y gestión integral de las organizaciones en el marco de la psicología organizacional, siendo este el criterio de selección más importante de la investigación, seguido del tiempo de publicación de 10 años, comprendidos entre el 2010 hasta 2020 (...)

Según los resultados encontrados, la población más afectada refiere ser la población médica, área administrativa o trabajadores del sector salud, pacientes y enfermero/as que en su efecto muestran repercusiones fisiológicas producto del estrés laboral, siendo esta una de las causas de somatización de la enfermedad en el área de trabajo y que influyen en la ausencia o disminuida calidad de vida de los



trabajadores en el área de trabajo, generando factores a su vez desmotivadores ligados a factores interpersonales u organizacionales (...).

En temas de publicación científica se registra un mayor número de investigaciones en el área de la salud con la premisa de dar respuesta a lo que sucede dentro del horario de trabajo, en este sentido se halló que Colombia es el primer país en desarrollar investigaciones en el campo del estrés laboral; sin embargo no se encuentra relación con el tema de gestión integral de las organizaciones en el marco de la psicología organizacional, obteniendo en mayor proporción artículos que estudian el estrés laboral como la respuesta fisiológica, psicológica del comportamiento del trabajador, el cual intenta adaptarse a los estímulos estresantes y a fenómenos que los puedan originar. A medida que avanzan los años y surgen nuevas normas, leyes y sentencias que cobijan al trabajador, brotan de dicha forma publicaciones progresiva en el campo del estrés laboral, utilizando herramientas como cuestionarios y escalas con el fin de medir los factores que infieren en el trabajador para su baja productividad o estado de ánimo disminuido, recurriendo a estudios de recolección y correlación de la información para el análisis de los datos obtenidos situándolos en artículos y bibliotecas de Universidades, siendo este un factor de interés de estudio para la academia más no por interés de las organizaciones”(González, 2020).

Álvarez (2015) en su investigación “*El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*”, de la ciudad de La Morita, de la Universidad de Carabobo indica que el estrés laboral es una enfermedad ocupacional que afecta la salud de los trabajadores y al mismo tiempo la productividad y sustentabilidad de la entidad. (...), el objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un



núcleo universitario público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo (...) concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución” (Álvarez, 2015).

González (2014), en su tesis: “Estrés y desempeño laboral” realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, define que “el estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona”. González presentan opiniones de varios autores tomando en cuenta la importancia del tema donde concluye que “el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se



consideran bajos . Se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño.” (M. González, 2014).

2.2.2 Antecedentes nacionales

Leyva y Soto (2018) en la investigación “*Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho. Huamanga*” tuvo como objetivo “determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho” (Leyva & Soto, 2018), concluyó que “el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. (...) Se ha demostrado que el deficiente ambiente físico influye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas de los trabajadores (...) Se ha demostrado que la mala relación interpersonal influye de manera indirecta en el trabajo en equipo” (Leyva & Soto, 2018).

Balladares (2019), es su investigación: “*Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana – 2019*”, tuvo como “objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana – 2019, obtuvo “como resultado que el nivel de estrés laboral es alto (50.9 %) así como el nivel de desempeño laboral (93.6%). Por lo cual concluye que existe una



influencia directa del estrés laboral en relación al desempeño laboral, “esto significa que aun los trabajadores con nivel alto de estrés, mantienen un nivel alto en su desempeño, lo cual no coincide con los resultados encontrados en los estudios previos y las teorías relacionadas al tema de investigación (...) La dimensión clima laboral influye con un porcentaje promedio en el desempeño laboral, esto significa que a medida que dicha dimensión aumenta, también lo hará la variable independiente (...) En el caso de la dimensión carga de trabajo, dicha dimensión no influye sobre el desempeño laboral, debido que no existe relación entre ambas (...) La dimensión identificación - autorrealización en el trabajo, influye en un porcentaje promedio sobre el desempeño laboral, lo cual significa que a medida que dicha dimensión aumenta, también lo hará la variable dependiente (...) En relación a la dimensión capacidad de desconectar con el trabajo, dicha dimensión influye en un bajo nivel sobre el desempeño laboral, lo cual significa que a medida que la dimensión aumenta también lo hará la variable independiente pero de forma mínima” (Balladares, 2019).

Lujan (2018) en su investigación titulada “*Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del Porvenir 2017*” planteó como objetivo general, “determinar en qué medida el estrés influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de El Porvenir 2017”, Llegando a concluir que el estrés tiene una influencia significativa e inversamente proporcional en el desempeño laboral de los trabajadores, donde los “factores psicosociales que afectan a los trabajadores, llevan a tener estrés y por consiguiente a perjudicar su desempeño laboral. (...) Existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (...) es decir a mayor estrés el desempeño laboral



disminuye y a menor estrés el desempeño laboral aumenta. (...) Existe un desempeño laboral positivo con las calificaciones de excelente, bueno y regular (...) por tanto hay una disposición e interés de todo el personal administrativo de la Municipalidad en recibir charlas informativas y preventivas del estrés” (Lujan, 2018).

2.2.3. Antecedentes locales

Choquejahuá (2017) en su investigación “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016” con el objetivo general de determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno, encontró que “el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento (...) La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores (...) La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral” (Choquejahuá, 2017).

Ticona (2018) en su investigación: “Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud-2017” que tuvo como objetivo determinar los factores causales que predominan en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno-Es Salud concluyendo que “El factor ambiental es la causa predominante del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores (...) Los resultados (...) presentan un nivel alto de estrés percibido a causa de las condiciones físicas incómodas del servicio en el que labora, alterando el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que se requiere para ejecutar su actividad de una manera óptima, en tal sentido, a mayor incomodidad con las



condiciones físicas del servicio, el nivel de estrés aumenta, condicionado por la presencia de factores inadecuados: como la temperatura del servicio y calidad de iluminación.

El facto laboral influye en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores (...) los datos obtenidos revelaron que el no reconocimiento laboral en colaboradores influye en el nivel alto de estrés, donde los colaboradores manifiestan, que no recibió estímulos y/o gratificaciones que valoren y aumenten su motivación laboral, y que propicie a su vez que disminuyan las situaciones de estrés. El factor familiar incide en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores (...) debido a que (...) presentan conflictos con sus hijos cuyas edades oscilan de 13 años de edad a más, es decir se encuentran en la etapa de la adolescencia y juventud (...) Lo cual hace que el colaborador esté enfocado en sus conflictos familiares mientras laboran” (Ticona, 2018).

Zaraza (2017) en su informe: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016” cuyo objetivo general fue “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca”, utilizó la prueba estadística de chi cuadrado donde se obtuvo los siguientes resultados para el objetivo específico 1.- Donde se “demuestra que existe incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca (...) Los resultados obtenidos para el objetivo específico 2.- muestran que “existe incidencia entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca” concluyendo



que “al determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.. Mediante el análisis según dimensiones y la contrastación de las hipótesis se afirma que existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca en el periodo de estudio 2016” (Zaraza, 2017).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, ubicado en el Jr. Lima N° 944, a tres cuadras de la plaza mayor de la ciudad de Puno.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Considerando la metodología de investigación de Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar, esta investigación explicó la incidencia de la variable independiente (manifestaciones del estrés) en la variable dependiente (desempeño laboral) a partir de estas relaciones y mediante procesos de interpretación se establecieron las características preponderantes para corroborar las hipótesis planteadas. (Hernández et al., 2014).

El método de investigación fue el hipotético deductivo del enfoque cuantitativo, porque es secuencial y probatorio, donde cada etapa de la investigación tiene un orden lógico y no eludió las secuencias establecidas en la investigación. (Hernández et al., 2014).

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación fue el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información deseada con el propósito de responder al planteamiento investigativo. (Hernández et al., 2014); por ello, la presente investigación tomó en cuenta el diseño no experimental del enfoque cuantitativo porque no existió manipulación de las variables para conseguir los resultados de la investigación de corte transaccional o transversal, se recolectaron los datos en un solo momento con el propósito de describir la variable



independiente “manifestaciones del estrés” y la variable dependiente “desempeño laboral”, logrando analizar la incidencia. (Hernández et al., 2014).

Este diseño fue utilizado para analizar la certeza de las hipótesis nulas o alternas en un contexto en particular como es la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, aportando evidencias de las manifestaciones del estrés que inciden en el desempeño laboral (Hernández et al., 2014).

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo descriptivo, tiene como propósito describir las manifestaciones de estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en distintos perfiles de personas, dentro de un grupo humano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. (Hernández et al., 2014).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población de estudio

La población de la presente investigación estuvo compuesta por 130 trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Puno, con régimen laboral comprendido en el D.S. 276 según el cuadro de asignación del personal.

3.5.2 Muestra.

Muestra fue un subconjunto de 45 individuos pertenecientes a la población que buscó ser representativo a la misma, se aplicó el muestreo no probabilístico intencionado, en el que como investigador identifiqué a trabajadores que muestran ciertas manifestaciones del estrés laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, como manifiesta (Hernández et al., 2014). se aplicó



el criterio del investigador, la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino que para los propósitos de la investigación.

3.6. TÉCNICA O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Técnica

La encuesta es la técnica de análisis de contenido cuantitativo que permitió estudiar de una manera “objetiva” y sistemática, cuantificó los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías y los sometió a un análisis estadístico (Hernández et al., 2014). La técnica de encuesta permitió recolectar información precisa de la población muestra que fueron traducidos en datos estadísticos que acepten o rechacen la hipótesis de la investigación, esta técnica permitió lograr recopilar información sobre las manifestaciones del estrés de los trabajadores y su incidencia en el desempeño laboral.

3.6.2. Instrumentos

Para poder llegar a recolectar la información acerca de la población se recurrió al cuestionario, que a través de ello se obtuvieron los datos y la información necesaria para realizar el análisis de los mismos. (Roberto Hernández et al., 2014)

El cuestionario fue un instrumento primordial empleado para la recolección de información contó con una escala de Likert, presentando una estructura de ítems en forma de proposiciones acerca de la incidencia de las manifestaciones del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno. Cada ítem contiene una graduación escalonada de respuestas, que considera las premisas “nunca”, “a veces” y “siempre” de tal manera que el instrumento permitió expresar la opinión de los trabajadores en forma objetiva y precisa, a cada respuesta se le asignó un valor



numérico para que puedan marcar solo una alternativa, donde cada ítem tiene tres opciones de respuesta, estructurado bajo la escala

Likert: Nunca (1 = 1 punto), A veces (2 = 3 puntos), Siempre (3 = 5 puntos).

Nunca : 0 -17 puntos

A veces : 18 - 33puntos

siempre : 34- 50 puntos

El instrumento estuvo basado en investigaciones desarrolladas por investigadores que analizaron temáticas relacionadas a los factores asociados al estrés laboral. (Mejia, 2019). El instrumento presenta dos cuestionarios, el primero se denomina “Cuestionario de las manifestación del estrés laboral” (Anexo 1) que tiene 30 preguntas con constructos relacionados a la variable independiente donde se consideran las dimensiones de ansiedad, irritación y desmotivación, y el segundo cuestionario se denomina “Cuestionario de percepción del desempeño laboral”, considerando 32 preguntas relacionados a las dimensiones de productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral.

3.6.3. Validez de los instrumentos

El primer instrumento denominado “cuestionario de percepción de las manifestaciones del estrés” consideró 30 preguntas que fueron verificados por expertos y para la presente investigación, la variable manifestacion del estrés presentó un Alfa de Cronbach de 0.810, presentando alta fiabilidad estadística (Tabla 1)

Tabla 1: Alfa de Cronbach de la variable manifestacion del estrés

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,810	30

Nota. Tabla elaborado por la investigadora

El segundo instrumento denominado “cuestionario de percepción del desempeño laboral” contó con 32 preguntas que fueron verificados por expertos y para la presente investigación, la variable desempeño laboral obtuvo alta fiabilidad estadística con un Alfa de Cronbach de 0.826 (Tabla 2).

Tabla 2

Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,886	32

Nota. Tabla elaborado por la investigadora.

3.6.4. Procesamiento de la investigación

El desarrollo del procesamiento consideró una serie de pasos de todo el proceso de investigación para el logro de los objetivos, estos pasos fueron los siguientes:

Se analizó una problemática observada que permitió determinar las temáticas de estudio, luego se desarrolló el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación y la delimitación de la investigación.

Se realizó la búsqueda del marco teórico para recopilar toda la información teórica que sustenta la investigación, de igual manera, se buscaron y seleccionaron los antecedentes o publicaciones, relacionados a las variables del estudio.



Una vez obtenida las bases teóricas se construyó el cuadro de operacionalización de variables y se definió las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Se desarrolló el marco metodológico considerando el tipo y diseño de la investigación, población de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, prueba de validez y confiabilidad y la selección de la técnica de análisis.

A partir del cuadro de operacionalización de la variable se diseñó un cuestionario para la recolección de los datos (Mejia, 2019), el cual fue sometido a un proceso de validación a través de experto, que realizó sus observaciones y comentarios, para luego aplicar una prueba piloto del cuestionario final a 5 trabajadores de la Dirección de Regional de Trabajo, quienes no fueron considerados posteriormente como parte de la muestra de aplicación, los resultados preliminares sirvieron para conocer la revalidación del instrumento, logrando la confiabilidad estadística mediante el Alfa de Cronbach logrando el 0.831 del cuestionario manifestaciones del estrés y 0.801 del cuestionarios de desempeño laboral.

Una vez aplicado el cuestionario final a la muestra elegida intencionalmente de 45 trabajadores, se analizaron e interpretaron los datos obtenidos por medio de un análisis estadístico descriptivo. Se formularon cuadros combinados para evaluar gráficamente la tendencia de la incidencia del estudio.

Se planteó las hipótesis estadísticas, para que por medio de la Chi-cuadrado de Pearson se pueda determinar la prueba de hipótesis de las



variable independiente “manifestaciones del estrés” con la variable dependiente “desempeño laboral” , así también; se desarrolló la prueba de hipótesis de la variable independiente “Manifestaciones del estrés” con las “dimensiones” de la variable de desempeño laboral (Productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral); finalmente, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Manifestaciones del estrés laboral

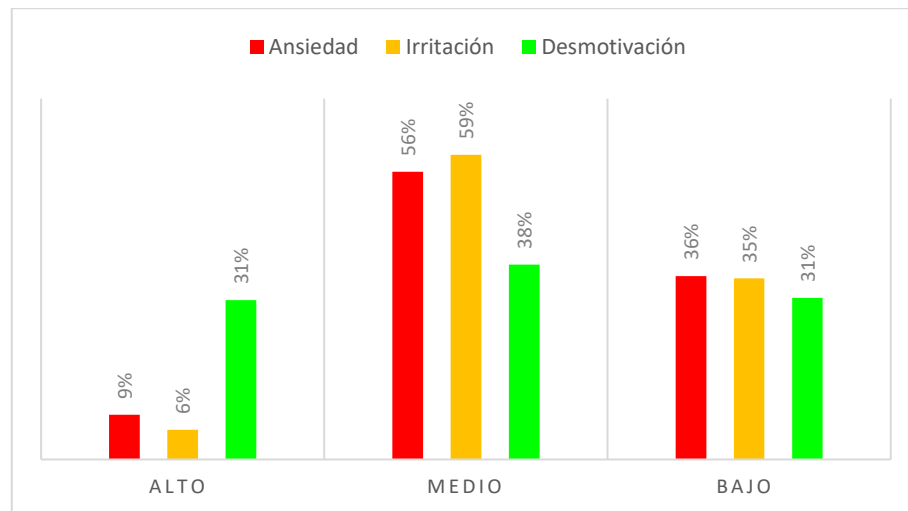
El estrés laboral es parte de la vida del trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, quien está expuesto a una multiplicidad de estímulos y exigencias que le provoca problemas de salud ; por ello, en la figura 1 se presenta los resultados obtenidos de las manifestaciones del estrés laboral, los porcentajes más elevados superan el 50% que se encuentran en el nivel medio, representado por las dimensiones de irritación (59%) y ansiedad (56%), mientras que la dimensión desmotivación (38%) se encuentra por debajo de las anteriores dimensiones, pero también está concentrado en el nivel medio de percepción de los trabajadores.

Las percepciones de las manifestaciones del estrés laboral de nivel bajo, están compartidas por un similar porcentaje en las dimensiones de ansiedad (36%), irritación (35%) y desmotivación (31%), puesto que aproximadamente la tercera parte de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones coinciden en el resultado.

También se puede observar una marcada diferencia en la percepción de las manifestaciones del estrés laboral de nivel alto, donde los trabajadores muestran alta desmotivación (31%) también, se presentan altos niveles de ansiedad (9%) e irritabilidad (6%) que afectan a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Figura 1.

Dimensiones de manifestaciones del estrés



Nota. Figura elaborada por la investigadora

En la figura 2 se presenta los niveles de las manifestaciones del estrés laboral, donde el 34% de los trabajadores manifiestan tener bajas manifestaciones del estrés laboral, estos trabajadores se han adaptado a la forma de trabajo, algunos tienen varios años de experiencia y pasaron por distintas áreas de trabajo, según las políticas institucionales de rotación del personal.

También en la figura 2 se observa que el 15% de los trabajadores presentan manifestaciones del estrés de nivel alto y el 51% de los trabajadores presentan niveles de manifestaciones del estrés laboral medio, sabiendo que el estrés laboral puede variar de acuerdo a las circunstancias y exigencias laborales, los trabajadores que tienen manifestaciones de estrés medio pueden pasar al grupo de trabajadores que presentan manifestaciones de estrés alto, conllevando a problemas de tipo psicológico desencadenando en diagnósticos de tipo fisiológico, puesto que se observó que los trabajadores presentan distintas manifestaciones del estrés medio y alto, causados por las exigencias y presiones laborales que a veces no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, ello origina ansiedad y nerviosismo, temor y temblor en las manos, algunos

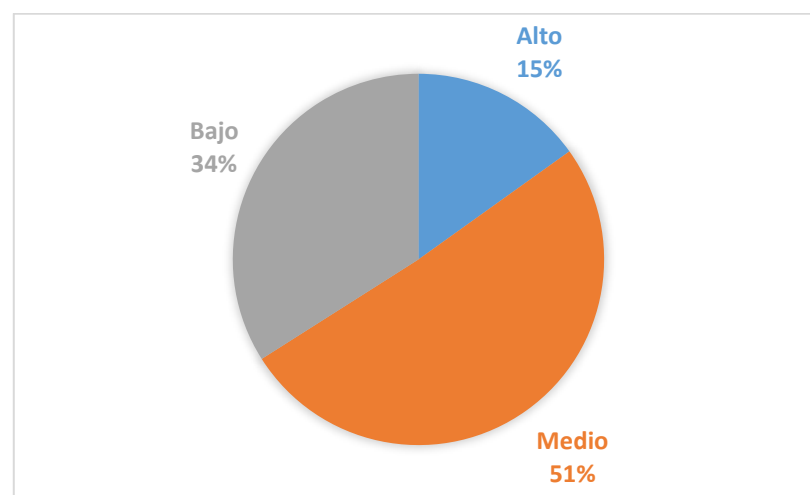
servidores públicos presentan dolores de cabeza, cuello y cansancio. Por la edad avanzada de algunos trabajadores nombrados, el estrés puede acrecentar los problemas cardiacos, pensamientos negativos y malestares físicos.

Se ha observado también, que cuando existe rotación de personal o capacitaciones, los trabajadores tienen dificultades para concentrarse; en algunos casos presentan ausentismo en el puesto laboral; otros servidores públicos presentan conductas impulsivas, intolerantes mostrándose disgustados con sus propios compañeros de trabajo y usuarios.

El estrés laboral provocó desmotivación en el compromiso laboral, por ello se presentan errores y accidentes laborales, también, el trabajo rutinario, los ambientes inadecuados y hacinados, dificultan asumir las responsabilidades, sabiendo que la institución presenta insuficiente reconocimiento a los trabajadores.

Figura 2.

Niveles de las manifestaciones del estrés



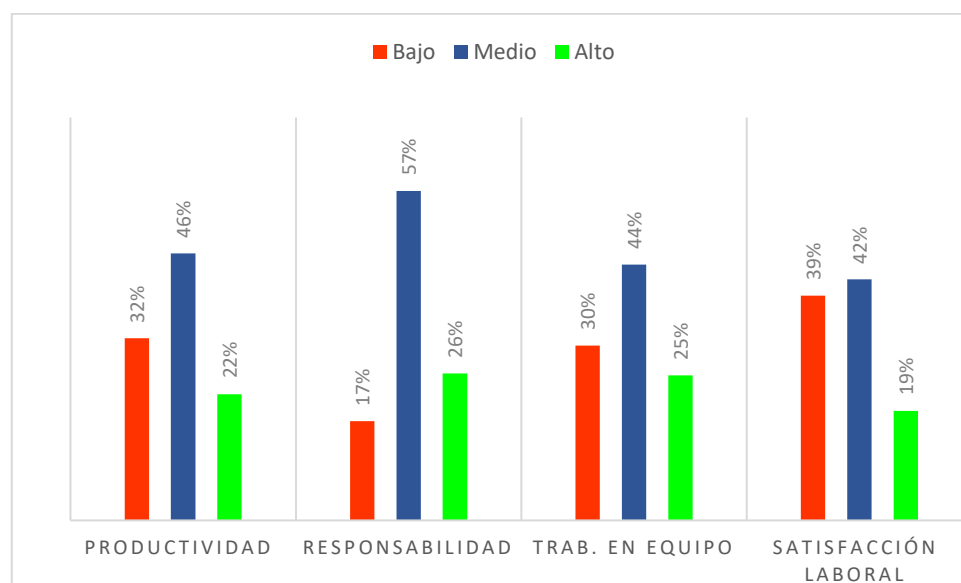
Nota. Figura elaborada por la investigadora.

4.1.2 Desempeño laboral

En la figura 3 se presenta los resultados obtenidos de las dimensiones de los factores de desempeño laboral, donde se presenta un nivel medio de percepción del desempeño laboral, sustentado por la responsabilidad (57%), productividad (46%), trabajo en equipo (44%) y satisfacción laboral (42%), siendo estos las percepciones más prominentes en el estudio de la variable dependiente. El nivel alto de percepción laboral se presenta en la satisfacción laboral (19%), productividad (22%), trabajo en equipo (25%) y responsabilidad (26%) y a un nivel bajo de percepción laboral se presenta la responsabilidad (17%), trabajo en equipo (30%) productividad (32%) y satisfacción laboral (39%).

Figura 3.

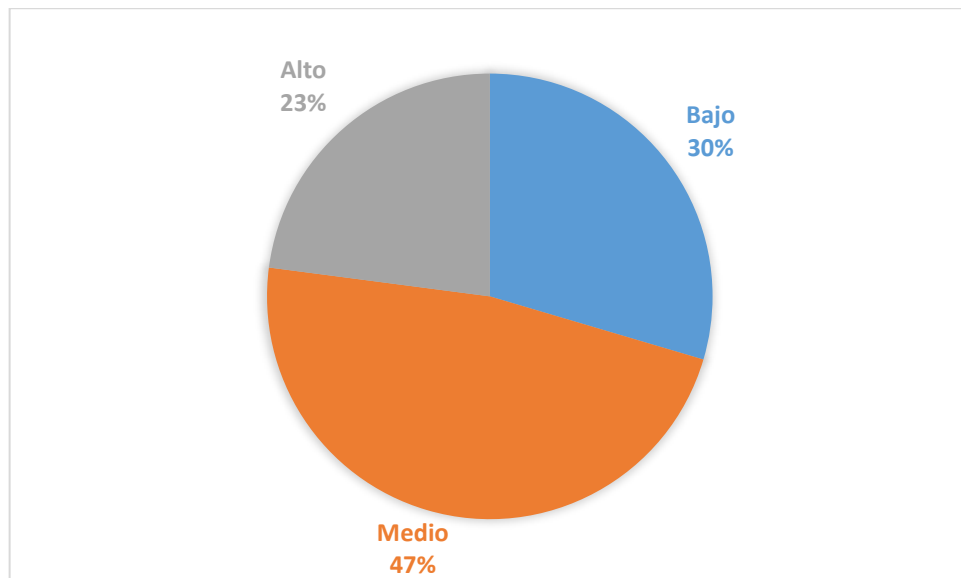
Percepción del desempeño laboral



Nota. Figura elaborada por la investigadora.

Figura 4.

Niveles del desempeño laboral.



Nota. Figura elaborada por la investigadora.

Durante el trabajo de campo se pudo apreciar los efectos de las manifestaciones de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, se observó algunas deficiencias en la resolución de conflictos laborales, a pesar que llevan una agenda de trabajo, diseñan y sistematiza sus actividades para cumplir con sus tareas, pero no llegan a cumplir con los objetivo y metas institucionales plenamente.

Cuando desarrollan sus actividades son autónomos, tienen iniciativa para resolver problemas, buscan el trabajo ordenado, tratan de asistir puntualmente a la institución, pero tienen dificultad en lograr la cooperación entre compañeros de trabajo, aunque tratan ser respetuosos, amables y comprensivos sobre todo cuando se presentan reuniones sociales en la institución.

Están institucionalizadas reuniones sociales que se celebra de acuerdo a un calendario cívico, se celebra fechas importantes como el día de la madre entre



otras, donde la mayor parte de los trabajadores participan y en conversaciones informales los trabajadores manifiestan estar insatisfechos en sus funciones porque no valoran su trabajo y no se presentan distintivos para los trabajadores que participan en capacitaciones.

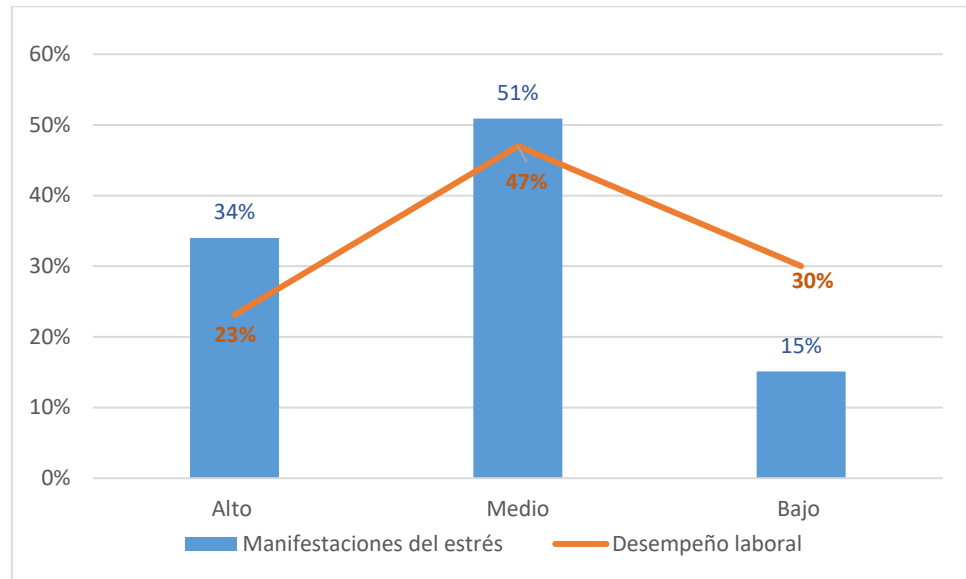
4.1.3 Manifestaciones del estrés y desempeño laboral

En la figura 5 muestra un gráfico combinado que presenta el resultado general de las manifestaciones de estrés y desempeño laboral, resalta que la percepción de los trabajadores presenta un nivel medio de manifestaciones del estrés con un 51% y el desempeño laboral con un 47%.

El 34% de trabajadores perciben una alta influencia de las manifestaciones del estrés y el 23% perciben un alto desempeño laboral. También un bajo porcentaje de trabajadores representados por el 15% perciben bajas manifestaciones del estrés y un 29% presentan un bajo desempeño laboral.

Figura 5.

Percepción de los factores que manifiesta el estrés y desempeño laboral



Nota. Figura elaborada por la investigadora.

El resultado general presenta un nivel de percepción medio en los trabajadores respecto a las manifestaciones del estrés (51%) y el desempeño laboral (47%), esto implica que los trabajadores presentan manifestaciones emocionales de ansiedad, irritabilidad y desmotivación de nivel medio, originadas por las demandas derivadas de las condiciones de trabajo y los deficientes recursos con que cuentan, además que estos generan también niveles medios de desempeño laboral, afectando la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y niveles medios de satisfacción en los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno.

Por ello, es necesario que los trabajadores adquieran conciencia en determinadas emociones negativas o tóxicas como la ansiedad, la ira o la desesperanza que repercuten notablemente en la salud, trabajo, productividad y calidad de vida de los trabajadores; por lo que, es necesarios el manejo y

autocontrol de las emociones en forma racional ya que redundará en el desempeño laboral de los trabajadores.

4.2 Prueba de hipótesis estadística

Para el análisis de los datos de esta investigación y el contraste de las hipótesis se utilizó la prueba estadística del “chi cuadrado” y el paquete estadístico del SPSS, el cual permitió determinar la relación de las variables, entre ellos se tiene:

a. Análisis de datos: Comprendió el procesamiento de la información con la aplicación del paquete estadístico SPSS versión 22, para cuantificar y caracterizar las tablas estadísticas.

b. Nivel de significancia: el nivel de significancia o error utilizado fue del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de significancia del 95%.

Prueba estadística utilizada

Los datos fueron cuantitativos con la distribución Chi – Cuadrada que tuvo la siguiente fórmula:

$$X_C^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(D_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

X_C^2	=	Chi cuadrada calculada
D_{ij}	=	Valores observados para las diferentes variables
E_{ij}	=	Valores esperados.
K	=	Numero de filas
C	=	Grados de libertad = (i-1) (j-1) (filas) (columnas)

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ (Error estadístico de prueba del 5 %)

Si:

$X_c > X_t$: Se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

$X_c < X_t$: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Para la presente investigación se formuló la hipótesis estadística general e hipótesis estadísticas específicas:

4.2.1 Prueba de hipótesis estadística general

H1: La incidencia de las manifestaciones del estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2018.

H0: La incidencia de las manifestaciones del estrés no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2018.

Tabla 3

Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y desempeño laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,314 ^a	2	0.855
Razón de verosimilitud	0,595	2	0.749
N de casos válidos	45		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Nota. Tabla elaborado por la investigadora

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.855 > 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, se concluye con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 2 según la tabla de valor de la chi cuadrado tenemos un valor límite de 5.9915, y según el análisis realizado en la investigación, tenemos un valor de chi cuadrado del 0.314 podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 5.9915 el resultado que obtuvimos está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 0.314, podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis es aceptada, es decir que las manifestaciones de estrés inciden

en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

También se formuló la siguiente hipótesis estadística específica 1:

H1: Las manifestaciones del estrés laboral inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

H0: Las manifestaciones del estrés laboral no inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

Tabla 4

Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y productividad

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,306 ^a	2	0,521
Razón de verosimilitud	2,131	2	0,344
N de casos válidos	45		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Nota. Tabla elaborado por la investigadora.

Como el valor de significancia es (valor crítico observado) es $0.521 > 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, se concluye con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 2 según la tabla de valor de la chi cuadrado tenemos un valor límite de 5.9915, y según el análisis realizado en la investigación, tenemos un valor de chi cuadrado del 1.306, donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 5.9915 el resultado que se obtuvo está dentro de este rango, el cual se denomina zona de aceptación con

un valor de 1.306, podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis es aceptada, es decir, que las manifestaciones de estrés inciden en la productividad laboral de los trabajadores del Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Se formuló la siguiente hipótesis estadística específica 2:

H1: Las manifestaciones del estrés laboral inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

H0: Las manifestaciones del estrés laboral no inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

Tabla 5

Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y responsabilidad

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,592 ^a	2	0.744
Razón de verosimilitud	1,053	2	0.591
N de casos válidos	45		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Nota. Tabla elaborado por la investigadora.

Como el valor de significancia es (valor crítico observado) es $0.744 > 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, se concluye con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 2 según la tabla de valor de la chi cuadrado tenemos un valor límite de 5.9915, y según el análisis realizado en la investigación, tenemos un valor de chi cuadrado del 0,592 podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 5.9915 el resultado que se obtuvo está en el rango denominado zona de aceptación con un valor de 0.592,

podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis es aceptada, es decir, que las manifestaciones de estrés inciden en la responsabilidad laboral de los trabajadores del Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

H1: Las manifestaciones del estrés laboral inciden en el trabajo en equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

H0: Las manifestaciones del estrés laboral no inciden en el trabajo en equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

Tabla 6

Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y el trabajo en equipo

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,786a	2	0,409
Razón de verosimilitud	1,591	2	0,451
N de casos válidos	45		

a . 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Nota. Tabla elaborado por la investigadora.

Como el valor de significancia es (valor critico observado) es $0.409 > 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, se concluye con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 2 según la tabla de valor de la chi cuadrado tenemos un valor límite de 5.9915, y según el análisis realizado en la investigación, tenemos un valor de chi cuadrado del 1,786 podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 5.9915 el resultado obtenido está dentro del rango de la zona de aceptación con un

valor de 1.786, podemos demostrar y concluir que la hipótesis es aceptada, es decir, que las manifestaciones de estrés influyen en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno.

4.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

H1: Las manifestaciones del estrés inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

H0: Las manifestaciones del estrés no inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno

Tabla 7

Prueba de chi-cuadrado de manifestaciones del estrés y satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,268 ^a	2	0.072
Razón de verosimilitud	3.907	2	0.142
N de casos válidos	45		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Nota. Tabla elaborado por la investigadora.

Como el valor de significancia es $0.072 > 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, se concluye con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 2 según la tabla de valor de la chi cuadrado tenemos un valor límite de 5.9915, y según el análisis realizado en la investigación, tenemos un valor de chi cuadrado del 5,268 podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 5.9915 el resultado obtenido está dentro de este rango de la zona de aceptación con un valor de 5.268, podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis es aceptada, es decir, que las



manifestaciones de estrés influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno.

4.3 DISCUSIÓN

La investigación: incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno 2018, presenta las siguientes discusiones:

Las manifestaciones de estrés del presente estudio constituyen una problemática que afecta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, al igual que Gonzales (2020) esta problemática es transversales que sin importar el género afecta a la persona que se expone a factores estresantes de carácter físico, químico, acústico, somático o en su defecto sociocultural aqueja de forma directa o indirecta al trabajador causando el desequilibrio en su salud, provocando irritación, ansiedad y desmotivación laboral que consecuentemente afectará en su desempeño laboral, lo cual no solo se presenta en instituciones públicas sino también en instituciones privadas que trabajan bajo presión y por resultados.

Esta investigación se abordó a partir de las percepciones de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, los resultados demuestran según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado del 0.314, dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación que las manifestaciones de estrés inciden en el desempeño laboral éstos trabajadores, ellos perciben niveles **medio 51% y alto 15%** de estrés que se manifiestan en sentimientos de ansiedad, irritabilidad y desmotivación originadas por las demandas derivadas de las condiciones de trabajo y los deficientes recursos con que cuentan, lo cual incide en que presenten niveles medio 47% y bajo 30% de



desempeño laboral que afectan la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacciones de los trabajadores.

Estos resultados coinciden con diversos autores quienes afirmaron que el estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial. Choquejahuá (2016) coincide, que el estrés laboral guarda una correlación moderada con el desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento; así mismo, Ticona (2017), en su investigación indicó que el factor laboral influye en el nivel de estrés laboral de los colaboradores. Leyva (2020) manifestó que existe influencia negativa entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores; por último Balladares (2019) y Lujan (2017) investigaron que existe una influencia directa, significativa e inversamente proporcional en el desempeño laboral de los trabajadores, encontrándose factores psicosociales que afectan a los trabajadores llevándolos a tener estrés; por consiguiente, como se concluyó en la presente investigación, el estrés laboral perjudica el desempeño laboral en la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacción laboral de los trabajadores en instituciones.

Sin embargo, en contraste a los hallazgos encontrados en la presente investigación Chucle (2019) concluyó que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud de la clínica San Juan de Dios del distrito de San Luis, sabiendo que la investigación se desarrolló en un escenario distinto al de una institución pública y de servicio; así mismo la formación del personal de salud es distinta a la formación del servidor público administrativo, sabiendo que por la naturaleza de las actividades del personal de salud, han podido convivir con el estrés laboral como parte de su trabajo.



Conociendo que el estrés afecta al desempeño laboral de los trabajadores es necesario que las organizaciones puedan enfrentar estos problemas, por ello, Álvarez (2015) y De la Cruz (2018) indica que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño, condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo, por ello se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución, González (2014), indica que los trabajadores pueden tener talleres de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés, por lo tanto, cuando existe un deficiente desempeño laboral de parte de los colaboradores, uno de los factores que lo produce es el estrés, por lo que se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que una buena gestión del estrés puede favorecer al desarrollo de la institución.

Asimismo, los trabajadores que desarrollan sus actividades en un mundo globalizado donde es necesario enfrentar los avances tecnológicos requieren de herramienta necesaria para el desempeño de las funciones. Siendo un reto para las instituciones públicas contar con políticas de desarrollo institucional, apostar por la capacitación y adiestramiento del personal, puesto que las nuevas exigencias señalan el cumplimiento de las actividades por resultados, según las metas y objetivos programados ya que al no contar con las herramientas suficientes para el buen desempeño de las funciones, este se ve limitado y desmotivado lo que desencadena en manifestaciones del estrés como; alteraciones conductuales de ansiedad, irritación, desmotivación entre otros que afectan la productividad, rendimiento laboral, responsabilidad, y satisfacción del trabajador.



Además de la capacitación laboral es fundamental que el estado prevenga prioritariamente la atención primaria de la salud mental del trabajador, dotando de presupuestos y profesionales de la salud que trabajen en prevención y lograr una calidad de vida adecuada a los servidores públicos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las manifestaciones del estrés: irritación (59%), ansiedad (56%), desmotivación (38%) de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno, inciden significativamente en su desempeño laboral; ellos perciben niveles medio (51%) y alto (15%) de estrés laboral originadas por las demandas derivadas de las condiciones de trabajo y los escasos recursos con que cuentan la institución, lo cual provocan niveles medio 47% y bajo 30% de desempeño laboral a nivel la productividad, responsabilidad, trabajo en equipo y satisfacciones de los trabajadores; según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado del 0.314, dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación; las manifestaciones de estrés influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Puno.

SEGUNDA: Las manifestaciones del estrés: ansiedad, irritación y desmotivación inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado de 1.306 dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación, a mayor presencia de las manifestaciones del estrés menor productividad en el desempeño laboral de los trabajadores; en tal sentido, el estrés de los trabajadores manifestados en ansiedad, irritación y desmotivación influye en que el trabajador no logre ser productivo en su desempeño, por lo tanto no cumple con la entrega de sus tareas asignadas, ni logra sus metas y objetivos a cumplir, porque muchas veces no se encuentra motivado o no está capacitado para realizar las actividades asignadas entre otros.

TERCERA: Las manifestaciones emocionales del estrés inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno,



según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado de 0,592 dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación; por lo tanto, a mayor presencia de las manifestaciones del estrés, se presenta menor responsabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores; al respecto, la persistencia de situaciones de estrés provoca que los trabajadores sean menos responsables en el cumplimiento de funciones, metas en su desempeño laboral, ya que al mostrarse ansioso teme de cometer errores, tiene dificultad para concentrarse, presenta dolores físicos, y no cumple en presentar sus trabajos en su oportunidad.

CUARTA: Las manifestaciones del estrés como son ansiedad, irritación y desmotivación inciden en el trabajo en equipo de los servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado de 1.786 dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación, por lo que, a mayor presencia de las manifestaciones del estrés, se presenta menor trabajo en equipo en su desempeño laboral; las manifestaciones del estrés: ansiedad, irritación y desmotivación incide en que los trabajadores no se integren ni cooperen en el trabajo en equipo, por lo tanto se muestran desmotivados, no existe compañerismo, empatía, no se identifican institucionalmente.

QUINTA: Las manifestaciones emocionales del estrés inciden en la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno, según la prueba estadística con un valor de chi cuadrado del 5,268 dentro del rango de 0 – 5.9915 de la zona de aceptación; por lo cual, a mayor presencia de las manifestaciones del estrés, menor satisfacción laboral en los servidores; en tal sentido, estos trabajadores al sentirse irritados, ansiosos y desmotivados no logran sentirse satisfechos en su desempeño laboral., la percepción que tienen éstos trabajadores es la insatisfacción laboral, ya que no son reconocidos por su desempeño laboral, por sus esfuerzos y logros obtenidos a través de incentivos laborales, recorrido de niveles, capacitaciones ,etc.



VI. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la presente investigación deben ser presentados a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el cual debe ser considerado como insumo para prevenir las consecuencias del estrés y sus efectos a la salud que vienen afectando al desempeño laboral de sus trabajadores; por lo tanto, las áreas correspondientes deben asumir compromisos y establecer lineamientos y políticas institucionales y sociales necesarias para mejorar calidad de vida y advertir esta enfermedad que deteriora la salud mental y productividad.
- La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones debe promover políticas de gestión que reduzcan las manifestaciones del estrés, mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales, también deben considerarse la variedad y estímulo en las tareas de trabajo, sin dejar de lado las habilidades y recursos de los trabajadores. Como parte de su cultura y valores organizacional incrementar el grado de apoyo y relaciones sociales que proporcionen los superiores y compañeros de trabajo, para mejorar la calidad de vida laboral, fomentando la empatía laboral y el establecimiento de grupos de ayuda y asistencia individual.
- La oficina de Personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno debe considerar dentro del plan operativo institucional actividades de capacitaciones debidamente presupuestadas para desarrollar talleres de capacitación en temáticas del estrés laboral y sus manifestaciones, los cuales permitan prevenir y sensibilizar los riesgos en la salud física y mental, fomentar el equilibrio entre la responsabilidad y la capacidad de responder en los trabajadores con simulacros laborales que enseñen a participar en la toma de decisiones, fortaleciendo las redes de comunicación e incrementando el control frente a las grandes exigencias laborales



- Se recomienda a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno a través del Área de Bienestar Social en coordinación con la Oficina de Personal implementar planes de desarrollo integral de los trabajadores, con mecanismos de afrontamiento frente al estrés, desarrollo de pausas breves durante las labores, talleres de relajación y motivación, fomentar ejercicios físicos, evaluación periódica por el médico ocupacional y psicólogo, alimentación y nutrición saludable; por otro lado, desarrollar grupos de ayuda y asistencia individual que permitan afrontar situaciones de estrés en trabajadores y que estos se constituyan en soporte emocional y social, los mismos que permitan a los trabajadores contar con soporte y ayuda de sus compañeros, estos deben ser implementados a través de un equipo multidisciplinario conformado por trabajadores sociales, psicólogos, médico ocupacional y nutricionista.

-



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo Universitario Público*. 23.43.
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Balladares, C. (2019). *Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019*. *Repositorio Institucional - UCV*, 145.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>
- Blanco, M. (2003). *El estrés en el trabajo*. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71–78.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Bohoquéz, B. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metro- politana de Caracas. Caracas*.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Obtenido de SEAS:
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc: Graw-Hill.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016*. 0, 69.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3



- Chucle Carina, M. F. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019*. Lima: Universidad Maria Auxiliadora.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Tesis. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- García, J., Ruiz, J., Navarro, M., & Legido, J. (1996). *La resistencia desde la óptica de las ciencias aplicadas al entrenamiento deportivo*. Barcelona: Grada Sport Books.
- González, E., Ortegón, M., & Niño, L. (2020). *Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020*. 1–41. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf
- González, M. (2014). Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango). “*Estrés Y Desempeño Laboral*” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango), 83. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad 3ra. ed.* México: Mc Graw Hill.
- Hadad, D. (2017). Infobae. In *Señales para reconocer cuando el estres se torna peligroso para la salud*. (p. 1). <https://www.infobae.com/salud/2017/09/09/senales-para-reconocer-cuando-el-estres-se-torna-peligroso-para-la-salud/>
- Hadad, D. (2017b). *Señales para reconocer cuándo el estrés se torna peligroso para la salud*. <https://www.infobae.com/salud/2017/09/09/senales-para-reconocer-cuando-el-estres-se-torna-peligroso-para-la-salud/>



- Hernández, Roberto, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. de C. V. McGraw-Hill / Interamericana Editores (ed.); Sexta).
- Leyva, Y., & Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - Ayacucho*. 68.
<https://docplayer.es/20143236-Universidad-nacional-de-san-cristobal-de-huamanga-escuela-de-post-grado-maestria-en-ciencias.html>
- LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH. (2017). *Causas de la desmotivación laboral*. <https://www.losrecursoshumanos.com/causas-de-la-desmotivacion-laboral/>
- Lujan, A. (2018). *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de El Porvenir 2017*. 106.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11393>
- Mejia, C. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Lima.
- Merino, E., Boada, J., & Prizmic, A. (2014). La relación entre la irritación laboral y la adicción al trabajo en una muestra española multiocupacional. *Universitas Psychologica*, 13(2), 477–489. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.rila>
- OMS. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. 1st ed. Ginebra.
- OMS. (2017). *Los trastornos por depresión y por ansiedad son problemas habituales de salud mental, que afectan a la capacidad de trabajo y la productividad*.
https://www.who.int/mental_health/es/
- OMS. (2017). *Los trastornos por depresión y por ansiedad son problemas habituales de salud mental, que afectan a la capacidad de trabajo y la productividad*.



https://www.who.int/mental_health/es/

OMS. (Junio de 2019). Clasificación Internacional de las Enfermedades. (*CIE-11*).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (27 de 05 de 2019). *Expansión*. Obtenido de

Organización Mundial de la Salud (OMS):
<https://expansion.mx/tendencias/2019/05/27/la-oms-incluye-en-su-lista-de-enfermedades-el-burn-out-o-desgaste-profesional>

Palomino Cruz, H. (2019). *La labor aduanera de SUNAT en las operaciones de Comercio Exterior*.

Palomo, M. (2011). *Liderazgo y motivación de los equipos de trabajo 7ma. ed.* México: Alfa Omega.

Pérez, A. (2019). Evaluación del Desempeño Laboral. *Google Académico*, 7(17), págs. 50-51.

Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Pearson Educación.

Significados. (2021). *Significado de Ansiedad*. Significados.
<https://www.significados.com/ansiedad/>

Ticona, L. (2018). *Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital base III Puno Essalud - 2017*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8218/Ticona_Mamani_Leydeby_Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valentina, J. (2015). *La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado*. *Revista psicología del trabajo*, págs. 11-20.



- Vega, Chiang, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab.*, 20, 63.
- Velasquez, J. (2019). *Responsabilidades del empleado en la empresa.* Webyempresas.Com. <https://www.webyempresas.com/definicion-de-responsabilidad/>
- Yucra, 2. (2015). *El Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2012 – 2014. Tesis Postgrado.* UNA- PUNO, Puno.
- Zaraza, Y. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. - Juliaca 2016.* 1–101.



ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE LAS MANIFESTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

La presente encuesta tiene la finalidad de estudiar las manifestaciones del estrés de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno. Para lo cual solicitamos se sirva responder a las interrogantes con veracidad. Agradezco su colaboración.

- | | | |
|---|-------|---------|
| 1 | ALTO | NUNCA |
| 2 | MEDIO | A VECES |
| 3 | BAJO | SIEMPRE |

Nro.	MANIFESTACIONES DEL ESTRESS LABORAL			
		1	2	3
1	¿Estoy nervioso y ansioso más de lo costumbre?			
2	¿Me siento con temor sin razón?			
3	¿Me tiemblan las manos y las piernas?			
4	¿Me mortifica los dolores de cabeza, cuello y cintura?			
5	¿Me canso fácilmente?			
6	¿Presento, nauseas, asfixia, sensación de frio o calor?			
7	¿Puedo sentir que me late fuerte el corazón, cuando estoy ansioso?			
8	¿Tengo miedo a morir?			
9	¿No puedo dormir con facilidad durante la noche?			
10	¿Sufro de molestias migraña, estomacales, urológicos, dermatológicos?			
11	¿No estoy de acuerdo con la rotación del personal?			
12	¿Falta de capacitación en el puesto de trabajo?			
13	¿Manifiesta su descontento al interior del espacio laboral?			
14	¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?			
15	¿Existe ausentismo laboral?			
16	¿Manifiesta conducta impulsiva, colérica?			
17	¿Se siente nervioso, intolerante?			
18	¿Se aísla de los demás compañeros de trabajo?			
19	¿Se siente discriminado en el trabajo?			
20	¿Existe falta de respeto en el trabajo, son objeto de burlas e insultos?			
21	¿Desmotivación y bajo compromiso Institucional?			



22	¿Presento aumento de errores y accidentes laborales?			
23	¿Se muestra apático, tiene un trabajo rutinario?			
24	¿Falta de comunicación asertiva?			
25	¿Descuida su imagen personal?			
26	¿Ambiente físico laboral inadecuado?			
27	¿Trabaja en forma aislada, no trabaja en grupo?			
28	¿Existe información sobre las decisiones y políticas de trabajo institucional?			
29	¿No asume responsabilidades en su área de trabajo?			
30	¿No existe reconocimiento al trabajador, sientes que tu trabajo no es valorado?			

Gracias por su participación



ANEXO 2. CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta tiene la finalidad de estudiar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno. Para lo cual se le solicita responder a las interrogantes con veracidad. Agradezco su colaboración.

Para ello, marque con un (X) en el cuadro que corresponda. Donde:

1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre

N°	Percepción: desempeño laboral	1	2	3
1	En el cumplimiento de sus funciones, se traza objetivos y metas			
2	¿Antes de cumplir sus actividades, diseña la forma cómo lograrlo?			
3	Piensa claramente cuáles son los planes que tienes que tomar en cada posible complicación.			
4	Ud. está preparado ante situaciones inesperado, que surge repentinamente			
5	Realiza sus actividades o tareas inmediatamente			
6	Cuando se desenvuelve en sus funciones, lleva consigo una agenda			
7	Se molesta cuando le tratan mal y reacciona con palabras,			
8	Sistematiza sus tareas desarrolladas			
9	Cumple sus actividades en el tiempo establecido y sin errores.			
10	Eres autónomo en la forma de la realización de sus tareas			
11	Le gusta producir y realizar su trabajo en forma ordenada.			
12	Registra puntalmente su asistencia en su trabajo			
13	Presentas informes en el tiempo establecido			
14	Asumes errores que existen en la institución			
15	Las relaciones conflictivas entre el personal son parte de ti			
16	Las iniciativas de resolver los obstáculos de la institución son parte de ti			
17	La cooperación entre compañeros, es importante para ti			
18	Te muestras amable y comprensivo ante tus compañeros			
19	Valoras y respetas la opinión de tus compañeros			
20	Te importan los cambios tecnológicos			
21	Cuando uno de tus compañeros del trabajo necesita apoyo. ¿participas en la resolución de dudas?			
22	Participas en las reuniones sociales, dadas en la institución			
23	Eres parte de la organización de las actividades dadas en la institución			
24	Estas atento en las necesidades ante una actividad organizacional			
25	Te sientes a gusto en la institución			
26	Estas contento con las funciones asignadas en tu unidad			
27	Tu jefe, valora tus acciones laborales			
28	Recibes un distintivo por tus acciones laborales			



29	Participas en las capacitaciones de la institución			
30	La institución, te instruye ante los cambios tecnológicos			
31	Tu trabajo, te ofrece satisfacción laboral			
32	Tu trabajo te permite desarrollarte como persona y profesional			

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
				INDEPENDIENTE	(Variable independiente)
¿Cómo la incidencia de las manifestaciones del estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018?	Determinar la incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018	La incidencia de las manifestaciones del estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2018	Variable Independiente: Manifestaciones del Estrés Laboral	Ansiedad	Ansioso y nervioso
					Temor
					Tembor en las manos
					Dolores de cabeza, cuello
					Cansancio
					Problemas cardiológicos
					Pensamientos negativos
				Irritación	Malestares físicos
					Rotación de personal
					Capacitación en sus funciones
					Dificultad para concentrarse
					Ausentismo laboral
					Conducta impulsiva
				Desmotivación	Intolerante
					Descontento
					Desmotivación. y bajo compromiso laboral
					Errores y accidentes laborales
					Trabajo rutinario
Ambientes inadecuados					
Aislamiento	No asume responsabilidades				
	Falta de reconocimiento laboral				
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
¿Cómo las manifestaciones del estrés inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?	Determinarla incidencia de las manifestaciones del estrés en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Las manifestaciones del estrés inciden en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Variable dependiente: Desempeño laboral	Productividad	Objetivo y metas
					Diseña sus actividades
					Sistematiza sus actividades
					Capacidad de resolver conflictos
					Cumple con sus tareas
					Lleva consigo una agenda
¿Qué manifestaciones del estrés inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?	Identificar la incidencia de las manifestaciones del estrés en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Las manifestaciones del estrés inciden en la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Variable dependiente: Desempeño laboral	Responsabilidad	Cumplimiento de actividades
					Autonomía en sus actividades
					Trabaja en forma ordenada
					Asiste puntualmente a su Institución
¿Qué manifestaciones del estrés inciden en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?	Identificar la incidencia de las manifestaciones del estrés en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Las manifestaciones del estrés incidencia en el trabajo de equipo de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Variable dependiente: Desempeño laboral	Trabajo en equipo	Iniciativa para resolver obstáculos
					Cooperación entre compañeros
					Amable y comprensivo
					Respeto a sus compañeros
					Importancia al cambio tecnológico



Transportes y Comunicaciones Puno?	de Transportes y Comunicaciones Puno.	Comunicaciones Puno.			Participa en las reuniones sociales
¿Cómo las manifestaciones del estrés inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno?	Determinarla incidencia de las manifestaciones del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.	Las manifestaciones del estrés inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.		Satisfacción Laboral	Satisfacción con las funciones que desempeña
					Valoras tu trabajo
					Recibes distintivos
					Participas en las capacitaciones