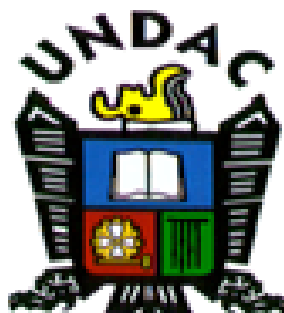


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los  
colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e  
Hidrocarburos de la Región Pasco 2022**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

**Bach. Mirian Antonia CONDOR HURTADO**

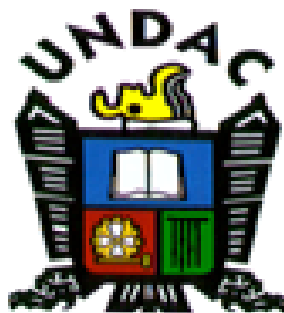
**Bach. Belen Silvana CRUZ REYES**

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los  
colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e  
Hidrocarburos de la Región Pasco 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA  
PRESIDENTE

---

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA  
MIEMBRO

---

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON  
MIEMBRO



## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 014-2024-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Mirian Antonia CONDOR HURTADO - Belen Silvana CRUZ REYES**

Escuela de Formación Profesional

### **ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

**Título del trabajo**

El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco 2022

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

Índice de Similitud: **15%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 13 de marzo de 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS  
SINCHE, José Antonio FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13.03.2024 16:02:25 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi familia que siempre ha estado junto a mí, compartiendo momentos significativos y brindándome su apoyo.

**Belen Silvana Cruz Reyes**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar; por ello, con toda la humildad de mi corazón, dedico primeramente mi trabajo a Dios. De igual forma, dedico esta tesis a mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores. A mis hermanos que siempre ha estado junto a mí, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

**Mirian Antonia Condor Hurtado**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, siempre corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto.

**Belen Silvana Cruz Reyes**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mis padres, que con su demostración de ser padres ejemplares me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada, perseverar a través de sus sabios consejos y gracias por su amor incondicional.

**Mirian Antonia Condor Hurtado**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022”. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo descriptivo correlacional, de nivel correlacional, el método empleado fue el método científico, de diseño no experimental. Nuestra muestra estuvo conformada por el total de la población que es de 23 colaboradores.

la técnica utilizada fue la encuesta teniendo como su instrumento al cuestionario (uno por cada variable de estudio), las preguntas fueron estructuradas en la escala de Likert, que nos sirvieron para determinar la relación entre nuestras variables de estudio “Estrés laboral” y “desempeño”.

La presente investigación ha determinado que el estrés laboral incide significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022., la correlación identificada es del orden del .908 (90.8%), la misma que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se tipifica como una correlación positiva muy fuerte, en el Rho de Spearman.

Al finalizar se realiza recomendaciones para poder ser implementadas, los mismos que servirán para disminuir el estrés laboral del personal, el cual se reflejará en un mejor desempeño y por ende en brindar un mejor servicio.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño, colaboradores.

## ABSTRACT

The objective of this research was to "Determine the level of relationship that exists between work stress and the performance of workers at the Regional Directorate of Energy, Mines and Hydrocarbons of the Pasco Region, 2022." This is a quantitative descriptive correlational study, at a correlational level, the method used was the scientific method, with a non-experimental design. Our sample was made up of the total population, which is 23 collaborators.

The technique used was the survey with the questionnaire as its instrument (one for each study variable), the questions were structured on the Likert scale, which helped us determine the relationship between our study variables "Work stress" and "performance."

The present investigation has determined that work stress significantly affects the performance of the workers of the Regional Directorate of Energy, Mines and Hydrocarbons of the Pasco Region, 2022., the correlation identified is of the order of .908 (90.8%), the which, according to the established parameters, is typified as a very strong positive correlation, in Spearman's Rho.

At the end, recommendations are made to be implemented, which will serve to reduce the work stress of the staff, which will be reflected in better performance and therefore in providing a better service.

**Keywords:** Work stress, performance, collaborators.

## INTRODUCCIÓN

Las características contemporáneas del entorno laboral, marcadas por los notables avances, la influencia de la globalización, el progreso tecnológico y la prevalencia de las comunicaciones virtuales, plantean desafíos significativos que inciden directamente en la interacción entre las habilidades y capacidades de los trabajadores. Como consecuencia de estas dinámicas, surge el fenómeno del estrés, que no solo se manifiesta como una respuesta natural a estas presiones, sino que también puede provocar una disminución sustancial de las capacidades físicas, mentales y sociales de los individuos, llegando incluso a afectar negativamente la salud integral. Desde el punto de vista de Rubio (2007) “El problema del estrés no tiene peso por sí mismo, es decir, depende de la persona, y más concretamente de su formación en diversas dimensiones personales. Por este motivo, a iguales situaciones cada persona elabora diferentes respuestas”. (p. 13)

En este contexto, es esencial comprender a fondo las implicaciones de este estrés laboral, explorando sus manifestaciones y sus potenciales consecuencias en el bienestar y rendimiento de los profesionales. Este análisis crítico busca no solo identificar los factores desencadenantes del estrés, sino también proponer estrategias y enfoques que permitan mitigar sus efectos perjudiciales, contribuyendo así a la promoción de ambientes laborales más saludables y productivos.

Actualmente debido a las múltiples dificultades ocasionados por el aumento desmesurado de la tecnología y de los diversos problemas sociales y económicos por los que atraviesa la sociedad, el trabajador tiene altos niveles de estrés, los mismos que según Rubio (2007)

El estrés no se puede prevenir, sino que se puede afrontar, pero la ansiedad sí. Ante tantas demandas de tareas que surgen en el trabajo diario se puede adoptar una actitud positiva: primero, comprendiendo la realidad y aceptándola; segundo, considerando todas las situaciones hostiles desde un punto de vista



constructivo y pedagógico (nunca es tarde para aprender y renovarse); y tercero, buscando fórmulas de organización de su trabajo más eficientes, como trazar rutinas y prever problemas. (p. 19)

Partiendo de estas premisas es que decidimos realizar la presente investigación enfocado en como el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

La presente investigación, guarda relación con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de la Facultad y se estructura de la manera siguiente:

**Capítulo primero:** Problema de investigación, en la que consideramos el problema de investigación, la delimitación, la justificación y limitaciones, las mismas que nos sirven para determinar nuestro problema y sus respectivos objetivos.

**Capítulo segundo:** Comprende básicamente el marco teórico, considerado una de las partes fundamentales para la investigación, a través del cual se plantean los fundamentos teóricos–científicos de nuestras variables de estudio: Estrés laboral y desempeño. En primer lugar, analizamos los antecedentes tanto a nivel internacional, nacional y local. Así mismo sustentamos las bases teóricas, definición de términos, la formulación de hipótesis, la Identificación de variables y la definición operacional de variables e indicadores

**Capítulo tercero:** Comprende la parte metodológica de la investigación; como el ámbito de investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación; las técnicas e instrumentos empleados en el estudio; la población y muestra como contexto en estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto de estudio. El procesamiento informático y análisis de los datos recabados, su organización, clasificación, codificación y tabulación de la información permitieron obtener resultados importantes sobre el objeto de estudio.

**Capítulo cuarto:** Se presentan la descripción del trabajo de campo, los resultados obtenidos en nuestra investigación, así como su respectiva interpretación,

mediante la prueba de hipótesis se corrobora la relación entre nuestras variables en estudio: Estrés laboral y desempeño, luego se realiza la respectiva interpretación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas de la investigación.

Las Autoras

## INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

### CAPITULO I.

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación .....	3
1.3. Formulación del problema .....	5
1.3.1. <i>Problema general</i> .....	5
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	5
1.4. Formulación de objetivos .....	5
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	5
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	6
1.6. Limitaciones de la investigación .....	7

### CAPITULO II.

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio .....	8
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	8
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	11
2.1.3. <i>Antecedentes Locales</i> .....	14
2.2. Bases teóricas – científicas .....	15

2.3.	Definición de términos básicos .....	29
2.4.	Formulación de hipótesis .....	31
2.4.1.	<i>Hipótesis general</i> .....	31
2.4.2.	<i>Hipótesis específicas</i> .....	31
2.5.	Identificación de variables .....	31
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores: .....	32

### CAPITULO III.

#### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación .....	34
3.2.	Nivel de investigación .....	34
3.3.	Métodos de investigación. ....	35
3.4.	Diseño de investigación .....	35
3.5.	Población y muestra .....	36
3.5.1.	<i>Población</i> .....	36
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	36
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.6.1.	<i>Técnicas</i> .....	36
3.6.2.	<i>Instrumentos</i> . ....	37
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	38
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9.	Tratamiento estadístico.....	39
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica .....	39

### CAPITULO IV.

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo. ....	40
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	40

4.2.1. Resultados para la variable estrés laboral.....	40
4.2.2. Resultados para la variable Desempeño .....	50
4.3. Prueba de hipótesis .....	60
4.4. Discusión de resultados.....	65
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario estrés laboral.....	38
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario desempeño.....	38
Tabla 3 Resultados de la variable estrés laboral.....	41
Tabla 4 Resultados del indicador ansiedad físicas.....	41
Tabla 5 Resultados del indicador ansiedad psicológicas.....	42
Tabla 6 Resultados del indicador ansiedad intelectuales.....	43
Tabla 7 Resultados del indicador activo cognitivo.....	44
Tabla 8 Resultados del indicador activo conductual.....	45
Tabla 9 Resultados del indicador por evitación.....	46
Tabla 10 Resultados del indicador espacio.....	47
Tabla 11 Resultados del indicador Mobiliario.....	48
Tabla 12 Resultados del indicador organización.....	49
Tabla 13 Resultados de la variable desempeño.....	50
Tabla 14 Resultados del indicador conocimientos.....	51
Tabla 15 Resultados del indicador creatividad.....	52
Tabla 16 Resultados del indicador logro.....	53
Tabla 17 Resultados del indicador responsabilidad.....	54
Tabla 18 Resultados del indicador toma de decisiones.....	55
Tabla 19 Resultados del indicador productividad.....	56
Tabla 20 Resultados del indicador lealtad.....	57
Tabla 21 Resultados indicador compromiso.....	58
Tabla 22 Resultados indicador aportes a la institución.....	59
Tabla 23 Nivel de correlación entre estrés laboral y desempeño.....	61
Tabla 24 Nivel de correlación entre ansiedad y desempeño.....	62
Tabla 25 Nivel de correlación entre afrontamiento y desempeño.....	63
Tabla 26 Nivel de correlación entre condiciones laborales y desempeño.....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 factores intervinientes en el estrés laboral .....	20
Figura 2 Resultados de la variable estrés laboral.....	41
Figura 3 Resultados del indicador Físicas.....	42
Figura 4 Resultados del indicador psicológicas.....	43
Figura 5 Resultados del indicador intelectuales .....	44
Figura 6 Resultados del indicador activo cognitivo.....	45
Figura 7 Resultados del indicador activo conductual.....	46
Figura 8 Resultados indicador por evitación.....	47
Figura 9 Resultados del indicador espacio.....	48
Figura 10 Resultados del indicador Mobiliario.....	49
Figura 11 Resultados del indicador organización .....	50
Figura 12 Resultados de la variable desempeño .....	51
Figura 13 Resultados del indicador conocimientos .....	52
Figura 14 Resultados del indicador creatividad.....	53
Figura 15 Resultados del indicador logro .....	54
Figura 16 Resultados del indicador responsabilidad .....	55
Figura 17 Resultados del indicador toma de decisiones.....	56
Figura 18 Resultados del indicador productividad.....	57
Figura 19 Resultados del indicador lealtad.....	58
Figura 20 Resultados indicador compromiso .....	59
Figura 21 Resultados indicador aportes a la institución.....	60

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Durante los últimos años se han producido importantes transformaciones en el entorno laboral. las exigencias que el medio laboral hace día a día sobre el ser colaborador o trabajador, son cada vez más rigurosas las mismas que forman un conjunto de emociones dinámicas negativas, toda vez que las labores han pasado de ser una labor eminentemente física a ser sobre todo una tarea mental y social. Debido a los cambios en todos los aspectos, tal como indica Gelpi et al. (2009), “con una frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad debido a los cambios en el entorno, a la rapidez de esos cambios y a la complejidad de los fenómenos planteados en el trabajo” (p. 43), producidas en el cerebro de cada individuo, lo cual influye en agudos niveles de estrés, lo que conlleva a reducir su desempeño en su centro de trabajo. Tal como lo menciona Sánchez (2010)

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos, supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo, es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e



interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (tipo de personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad). (p. 56)

Diversas investigaciones ejecutadas han podido determinar que, en momentos de un gran peligro, el organismo de una persona produce hormonas especiales llamadas “glucocorticoides”, las cuales precipitan la actividad del encéfalo y de todo el cuerpo. ayudando a superar ciertos riesgos. No obstante, hay personas que conservan un nivel elevado de esa hormona durante un extenso periodo, lo cual produce un estado de estrés duradero.

La ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral y según Rojas (2017), docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), “cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral”. Las causas más habituales de esta enfermedad son la presencia de problemas interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de correlación entre todos. Según la especialista esta enfermedad no es genética, sino que conexas a la capacidad de una persona para enfrentar circunstancias adversas o conflictivas. “Nos sirve para confrontar situaciones de peligro o riesgo, sin embargo, cuando es demasiado intensa puede causar daños a la salud”, explico la especialista. Además, menciona que "La ansiedad acompaña al estrés laboral y, en algunos casos, a la depresión". Agregó que “según investigaciones las técnicas psicológicas son más favorables que el consumo de algún tipo de medicina para disminuir la ansiedad o estrés en el trabajo”.

La sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad y fundamentalmente, la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada uno tiene en sus tareas cotidianas llevan al cansancio de los empleados

que, sin darse cuenta, muchas veces comienzan a sufrir de estrés laboral, lo cual lógicamente redundará en la baja de su desempeño en su centro laboral.

El estrés no sólo afecta el bienestar personal o la productividad en su rendimiento laboral, sino que también es considerado como uno de los principales problemas de salud.

Según diversos investigadores, especifican que, a nivel cerebral, puede perturbar la capacidad de aprendizaje, memoria y estado de ánimo. También, se eleva el peligro de hipertensión, infartos, derrames cerebrales, aumento de peso, dificultades para conciliar el sueño, enfermedades inflamatorias y debilitamiento del sistema inmunológico, son los principales riesgos ocasionados por el estrés laboral.

Todo lo anteriormente mencionado, afecta el desempeño laboral de los trabajadores de las diversas organizaciones tanto del ámbito privado como de las entidades estatales, es por ello que bajo ese contexto se presenta nuestra investigación que busca poner de manifiesto:

¿De qué manera el Estrés Laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco en el año 2022?, esperamos que nuestro aporte de a conocer este problema, así como sus posibles soluciones.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **a) *Delimitación temporal***

El periodo de análisis de nuestra investigación comprenderá el primer semestre del año 2022.

### **b) *Delimitación Espacial***

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco. Ubicado en

la Av. Los Próceres s/n Edificio Estatal N° 3, del distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, región Pasco.

**c) *Delimitación Social***

Para la presente investigación lo constituyen, los trabajadores nombrados y contratados de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco.

**d) *Delimitación conceptual***

En nuestra investigación lo constituye la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco.

**Estrés Laboral.**

El estrés laboral se conceptualiza como “el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud” (Lazarus y Folkman, 1984)

En nuestro caso es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que muestra el trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos como la ansiedad, el afrontamiento y las condiciones laborales.

**Desempeño**

“Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Chiavenato, 2011).

En nuestro caso son la eficiencia, eficacia y la identificación institucional que desarrolla el colaborador al momento de desarrollar sus labores encomendadas.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general:**

¿Qué nivel de relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos:**

- a) ¿Qué nivel de relación existe entre la ansiedad y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?
- b) ¿Qué nivel de relación existe entre el afrontamiento y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?
- c) ¿Qué nivel de relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer el nivel de relación que existe entre la ansiedad y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.
- b) Comprobar el nivel de relación que existe entre el afrontamiento y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

- c) Demostrar el nivel de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **a) *Justificación teórica***

La presente investigación que trata sobre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores, su finalidad es lograr que los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, disminuyan al mínimo su estrés laboral para mejorar su desempeño laboral.

Actualmente Uno de los problemas más usuales relacionados con el trabajo es el estrés laboral. La consecuencia más contigua de los cuadros de estrés laboral en el trabajo es el acrecentamiento de errores en la ejecución de tareas, lo que conlleva a que se ocasione un déficit de atención que lleva implícita un declive en el rendimiento y descenso en los niveles de motivación, para poder realizar un buen trabajo.

Por lo mencionado líneas arriba, se justifica la realización del presente trabajo de investigación, lo cual servirá como base para futuros trabajos, así como para ser tomado en cuenta por quienes dirigen el Gobierno Regional de Pasco y la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos.

### **b) *Justificación metodológica***

Con la presente investigación se genera la aplicación de los instrumentos de recolección de datos válidos y confiables para medir la relación entre nuestras variables estudiadas estrés laboral y desempeño, en nuestro caso la aplicación del instrumento, que viene hacer el cuestionario, el mismo que servirá de modelo para futuras investigaciones.

Del mismo modo se aplicó una estrategia metodológica específica centrada en el uso de escala de medición de los niveles de estrés de los trabajadores y otra para calcular el nivel de desempeño.

**c) *Justificación práctica***

Nuestra investigación se justifica plenamente, porque hoy en día el nivel de productividad en el trabajo de un individuo depende de la ansiedad. El estrés laboral crea tensión y preocupación constante, tanto dentro de la organización como a nivel personal. Numerosos especialistas coinciden en que el estrés laboral disminuye la productividad hasta un 30%. De hecho, puede afectar considerablemente su rendimiento, por lo que es muy recomendable aprender a gestionarlo, por lo que consideramos que los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, cuenten con conocimientos específicos sobre el tema y así logren tener un mejor desempeño laboral en sus diversas actividades laborales.

**1.6. Limitaciones de la investigación**

Nuestra principal limitación consideramos que fue el de carácter económico para poder financiar el estudio, ya que todos los gastos que se efectuarán durante su desarrollo, serán financiados con nuestros propios peculios.

De la misma manera consideramos la falta de cooperación y apertura por parte de los encuestados, al momento de realizar las encuestas, aduciendo la falta de disponibilidad de tiempo o interés por el mismo. Así como algunos pensarán que se trata de una evaluación por parte de la entidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### ***2.1.1. Antecedentes Internacionales***

García (2022) en la investigación “Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada, ubicada en El Progreso, Jutiapa” cuyo objetivo principal fue Establecer el nivel de estrés que muestran los colaboradores de una empresa privada ubicada en el Progreso, Jutiapa. La investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, de diseño no experimental, y con una temporalidad de ejecución transversal. La muestra estuvo compuesta por 25 colaboradores, en su principal conclusión manifiesta que:

De una muestra de 25 colaboradores de la empresa privada ubicada en el Progreso, Jutiapa, en la cual se evaluaron, dos escalas del instrumento aplicado las cuales son Escala G; representa el estrés general presentado por los sujetos de estudio, identificando en esta escala su máxima frecuencia que se encuentra en nivel medio con 52% que representa el número de sujetos con un nivel de percentil entre 26-54. Y la escala S; representa el Estrés Socio Laboral, identificando en su máxima frecuencia

que se encuentra en un nivel medio con un 44% que representa el número de sujetos con un nivel de percentil de 26-54. ( p. 52)

Meneses y Rea (2019) en la investigación titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca” su objetivo general fue “comparar los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de una cadena de farmacia de la ciudad de Cuenca según las diferentes estrategias de afrontamiento que presentan” (p. 16), fue una investigación de enfoque cuantitativo, dealcance no experimental y de tipo descriptivo comparativo-transversal, la muestra estuvo compuesta por 34 trabajadores, la información fue recogida mediante la aplicación de un cuestionario, la conclusión principal fue:

Con relación a los niveles de estrés, este lugar de trabajo no puede considerarse como una fuente significativa de estrés laboral, sin embargo es pertinente indicar que el número de personas que presentan estrés alto es importante, lo que indica que se debe prestar atención para evitar que este aumente y cause problemas en los trabajadores producto de la presencia de estrés alto. (p. 26)

Tenelanda (2018) en la investigación “El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A.” que tuvo como objetivo central determinar si el estrés laboral tiene incidencia en el desempeño laboral. El método empleado en la investigación es de nivel descriptivo, con un enfoque no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores. En su conclusión principal nos menciona:

Se obtuvo la medición de los niveles de estrés laboral por nivel jerárquico, donde las dimensiones Inseguridad y Estima, son las más afectadas en los tres niveles, lo que les sitúa en rojo dentro de la semaforización de alerta de los riesgos psicosociales que deben ser atendidos por los



administradores, y que significa que el nivel de exposición psicosocial es más desfavorable para la salud, provocando síntomas como la irritabilidad y mal humor, trastornos del sueño, absentismo familiar, consumo de sustancias nocivas para la salud, automedicación, en general se presentará una tendencia a enfermar por hipertensión arterial, úlceras gástricas, presencia de cardiopatías y trastornos ansioso depresivos, entre otros. (p. 27)

Vaca (2017) en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil”; cuyo objetivo fue el determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo correlacional, para recolectar los datos utilizo la técnica de encuesta acompañado del instrumento cuestionario, la muestra estuvo conformada por 38 personas de seguridad de Quito, 8 de Cuenca y 6 de Guayaquil.

En su principal conclusión manifiesta, que el estrés laboral tiene una alta influencia en el desempeño de los talentos, ocasionando un alto nivel de desconcentración, dificultades para tomar adecuadas daciones, mal clima laboral y desmotivación, afectando su nivel de desempeño. Es importante, la estilización de talleres y el adecuado diseño de puestos de trabajo, para que los talentos no sufren de estrés y tengan un alto desempeño laboral.

Gonzales (2014) en el estudio titulado: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, con el objetivo de Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A.

Las conclusiones del estudio fueron:

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. (p. 67)

De acuerdo a la investigación realizada 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.

La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Chávez (2022) en la investigación “Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de Servicios Múltiples de Lima” cuyo objetivo general fue “Establecer la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima” (p. 16), fue una investigación de tipo básica de diseño correlacional, la muestra fue 224 personas, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal nos manifiesta que: “En los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, predomina el nivel medio de Estrés Laboral, y sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 47.1% y 57.8%” (p. 59).

Alva y Jaeger (2022) en la investigación “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del poder judicial, Cajamarca, 2022”. Cuyo objetivo general fue “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022” (p. 21), es una investigación de tipo cuantitativa, de nivel básico, su diseño es transversal, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, como técnica se hizo uso de la encuesta con su instrumento la encuesta.

En su conclusión principal nos manifiesta que “existe correlación indirecta entre estrés y desempeño laboral, ya que en el presente estudio se halló que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ( $Rho = -0,871$ ) en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022”. (p. 69)

Salazar (2022) en la investigación “Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana” que tuvo como objetivo central “Establecer la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana” (p. 22), fue una investigación cuantitativa; su diseño es no experimental transversal, de tipo correlacional, la muestra fue de 171 colaboradores. Se utilizaron dos cuestionarios para recoger la información los

mismos que contienen 15 y 24 preguntas respectivamente, en su conclusión principal nos manifiesta que:

Existe relación estadísticamente significativa entre las variables de Estrés Laboral y Desempeño Laboral, esta relación es negativa media. En otras palabras, podemos decir que variables están asociadas en sentido inverso a mayor estrés laboral menor es el desempeño laboral en los trabajadores. (p. 67)

Tello (2018) en la tesis titulada: “El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017”. De la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general, fue “determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima” (p. 38).

Es una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 120 trabajadores del Centro Juvenil de Lima, con un muestreo de tipo probabilístico. Su principal conclusión nos manifiesta que,

Se pudo determinar que el estrés tiene una relación indirecta con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.265$ ) que indica una baja correlación entre las variables, así mismo se obtuvo un p valor  $<$  que el valor de significancia ( $p=0.004$ ) por lo que se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, si existe una relación indirecta entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación de Lima. (p. 70)

Bardales (2018), en la tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de

Amazonas – 2018”, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, su objetivo principal fue “Establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas” (p. 15).

El diseño empleado fue correlacional, el método utilizado fue el inductivo, descriptivo, cualitativo, se trabajó con una muestra de 153 trabajadores. Como instrumento de medición, se utilizó dos cuestionarios uno sobre estrés laboral y otro sobre desempeño laboral con una escala de valores determinada. En sus conclusiones nos manifiesta que:

Se determinó que el 43.14 % del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas se encuentra en el nivel Poco Estresado.

Se evidenció que el 55.56% del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas se encuentra en el Nivel Eficiente

Los resultados demuestran que al interrelacionar las variables de estudio, es decir la variable independiente denominada estrés laboral el 28.10 % del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas, se ubican en el nivel estresados y la variable dependiente desempeño laboral es ineficiente, por lo que se concluye que a mayor estrés menor desempeño laboral.

Se acepta la hipótesis planteada, es decir existe una influencia significativa del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas. (p. 68)

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Campos y Valentin (2018) en la tesis titulada “el clima laboral en relación con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco - año 2018” de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuyo objetivo principal fue, “determinar la relación entre el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES

Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018” (p. 10). Fue una investigación cuali-cuantitativa, de corte transversal, los métodos utilizados fueron el inductivo, deductivo de análisis y síntesis, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra lo integraron 67 trabajadores, se utilizó un cuestionario para recoger la información. Dentro de sus conclusiones manifiestan:

En la determinación de la relación el clima laboral con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018 si se cumple según los resultados encontrados.

Se Determinó la relación de entre las características individuales del estrés en el trabajo con la comunicación del clima laboral en los trabajadores de las MYPES Hoteleras en el distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018.

Se Determinó la relación entre los síntomas Psicológicas del estrés en el trabajo y el clima laboral en los trabajadores del distrito de Yanacancha Provincia de Pasco – 2018, según los resultados hallados. (p. 73)

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Estrés.**

El Estrés es considerada como “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (Real Academia Española, 2023) El vocablo estrés procede de la física, hace referencia a la presión que despliega un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, “pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras” (Selye, 1950)

Según Martínez (2004), “muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero es difícil tanto para investigadores

como para los científicos precisar claramente de qué están hablando”, cuál es el significado, el alcance y consecuencias de estos conceptos.

El miedo es un concepto central en el estrés como en la ansiedad, “pero se reserva para nombrar una sensación de temor, con activación anticipada en todo el organismo, que aparece ante una situación o estímulo externo que puede ser identificado de forma precisa”.

La ansiedad, en general, “se refiere a un estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos o asociados a pensamientos o sentimientos del propio individuo. Es un tipo de miedo irracional, no justificado”

Ante una situación de alarma, en la que la persona tiene que manifestar de inmediato una respuesta, se activan una serie de sistemas del organismo, las mismas que originan, entre otras cosas, aumento de la adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, entre otros síntomas. Todo esto induce que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto suministra como consecuencia que la persona, sea capaz de manifestar de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre interviene de una forma adaptativa, cuando estas medidas se conservan dominantes y se extienden por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se consiguen provocar enfermedades psicosomáticas.

### **2.2.2. Estrés Laboral**

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

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se consiguen identificar una serie de circunstancias o factores generales y específicos, que operan aislados o colectivamente como agentes estresores. Sus secuelas no se limitan a la actividad profesional, sino que

también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

**a. Las condiciones físicas del trabajo:** como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. “Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.” (Martínez, 2004, p. 95)

**b. La distribución temporal del trabajo:** como la duración, su colocación a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La pretensión de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés.

Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. (Martínez, 2004, p. 96)

**c. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga:** es una de las fuentes más habituales del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, conversando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy dificultoso o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es comparable con el estrés cotidiano y equivale a -estar hasta el cuello de trabajo-.

La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. (Martínez, 2004, p 96)



También se asienta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo “al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas”. La competitividad descomunal y la inseguridad en el puesto llevan a reclamar más al empleado y que éste deje tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de armonía entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral. Tal como lo menciona Rubio (2007).

El afrontamiento del estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza. La rueda que mueve la sociedad de hoy día ha aumentado el número de revoluciones, y las exigencias y el modo en que se suceden las situaciones han adoptado una velocidad vertiginosa en la que la adaptación se dificulta. En los trabajos ya no es suficiente la eficacia, ahora hay que ser eficiente; es decir, cumplimentar los objetivos (eficacia), pero en el menor tiempo y coste posible. (p. 3)

El estrés relacionado con el trabajo según la OIT, Se produce cuando las demandas del trabajo no se alinean con las responsabilidades asignadas al colaborador o superan sus capacidades, recursos o necesidades. También puede surgir cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o grupo de trabajadores para hacer frente a esas demandas no se ajustan a las perspectivas culturales de la organización. La percepción de una falta de control sobre la situación y la sensación de esfuerzo descomunal generan desgaste debido a una activación prolongada, manifestándose de diversas maneras en el ámbito físico, emocional y conductual. Este desequilibrio entre lo que se espera en el entorno laboral y las capacidades individuales para cumplir con esas expectativas puede tener consecuencias significativas para el bienestar y desempeño laboral de los colaboradores.

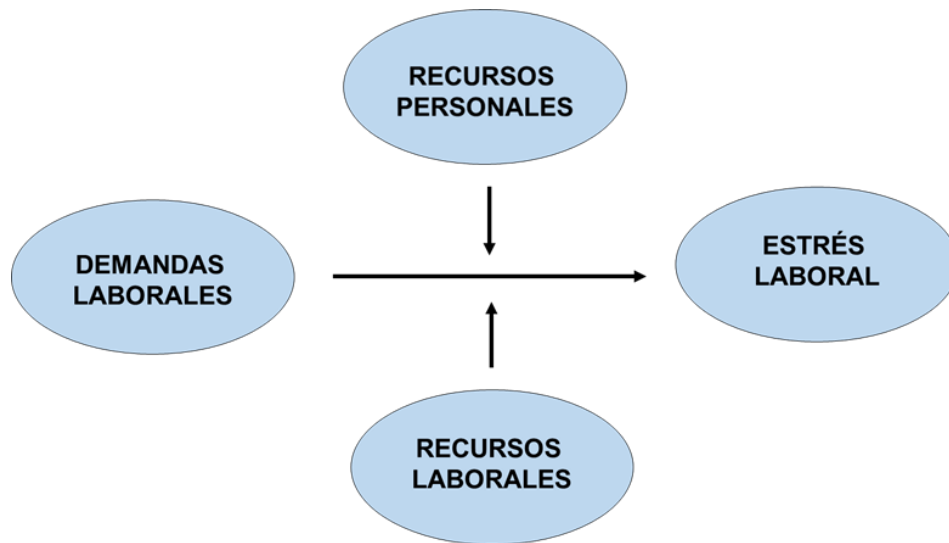
En un contexto específico, entendemos por Estrés Laboral un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es). Es, entonces, una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina. (Durán, 2013, p, 76)

### **2.2.3. Factores intervinientes en el estrés laboral**

Durán (2013) nos presenta, basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) que son tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (ver Figura 1)

- a. Recursos personales:** se refiere a “las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos”. (Durán, 2013, p. 76)
- b. Recursos laborales:** “son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas”
- c. Demandas laborales:** “entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos” (Durán, 2013, p. 76)

Figura 1 factores intervinientes en el estrés laboral



Fuente: Adaptado de Bresó (2008)

#### 2.2.4. Características del estrés laboral

Guerrero y Vicente (2001), basándose en estudios de Maslach y Jackson (1981) encuentran tres dimensiones características de este mal.

- a. **El agotamiento emocional:** como cansancio o fatiga permanente al momento de ejecutar sus labores, o falta de interés o desmotivación en su maniobrar,
- b. **La despersonalización:** se concibe como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los colegas de trabajo, los clientes, usuarios etc., pero sobre todo hacia los favorecidos del propio trabajo. “Estar cínico, irritable, irónico son síntomas de esta dimensión, junto a otros, como la excesiva crítica despectiva hacia los usuarios, haciéndoles culpables de su situación”. (Rubio Alcalá, 2007, p. 64))
- c. **sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:** La impotencia de no poder atender todas las demandas de forma competente lleva a una concepción negativa del trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de actuación profesional anula el entusiasmo y la búsqueda de iniciativas, ya que no hay expectativas.

### **2.2.5. Definición según autores**

- Según Iniesta, et al. (2016) “El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme”.
- Según Chiavenato (2017), lo define de la siguiente manera:  
El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas. El estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza. (p. 127)
- Según Gibson, et al. (2013), lo define como “una respuesta de adaptación, mediada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone una demanda especial en una persona”.
- Según (Pintado, 2011), lo define: es una respuesta de alerta del organismo, ante situaciones que implican una amenaza física o un estímulo agobiador. Aparece debido a un desequilibrio entre las demandas percibidas del medio y los recursos que cree tener el ejecutivo para enfrentarlas (situaciones difíciles). Estas manifestaciones de estrés pueden ser: el trabajo, los cambios tecnológicos, la familia, las enfermedades, la incertidumbre, el clima, las frustraciones, competitividad, responsabilidades y demás estímulos internos o externos al hombre.

- Conde (2009), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas
- Según Robbins y Coulter (2010), lo definen “como la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades”. El estrés no siempre es negativo. Aunque comúnmente se plantea en un contexto dañino, éste puede ser positivo, en especial cuando simbolizan un beneficio potencial. Por ejemplo, el estrés funcional ayuda a un atleta a desenvolverse mejor en una competencia, a un empleado a desempeñarse a su más alto nivel en momentos decisivos.
- Según Stavroula et al. (2004), el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).
- Para PREVECON (2018) el estrés laboral “es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

### **2.2.6. Causas del estrés**

Según Chiavenato (2017) en su libro, Comportamiento Organizacional, las principales causas del estrés son:

- Sobrecarga de trabajo

- Presión de tiempo y urgencia
- Supervisión de poca calidad
- Clima de incertidumbre política
- Autoridad inadecuada para delegar responsabilidades
- Ambigüedad de las funciones
- Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- Cambios de la organización
- Frustración. (p. 145)

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

#### **2.2.7.1. Dimensión 1: Ansiedad**

La ansiedad, la preocupación o los síntomas físicos incitan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad. Es útil distinguir entre la ansiedad “estado”, que es episódica y transitoria y la ansiedad “rasgo”, que es persistente y puede reflejar una personalidad “propensa a la ansiedad”. (DSMIV, DSMV).

#### **2.2.7.2. Dimensión 2: Afrontamiento**

El termino afrontamiento del estrés o coping, hace referencia a “todos aquellos esfuerzos tanto conductuales (acciones) como cognitivos (pensamientos) que hace la persona para hacer frente a una situación estresante, así como para controlar los estados emocionales asociados” (Serrano, 2004, p. 107).

#### **2.2.7.3. Dimensión 3: Condiciones Laborales**

“La condición del trabajo está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad, la limpieza de la infraestructura, entre otros factores, que inciden en el bienestar y la salud del trabajador”. (Pérez Porto, 2014).

### **2.2.8. Desempeño**

El desempeño es “una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización”. Asimismo, también se ha estimado como la acción que lleva a la obtención de los resultados, no el resultado de la misma. En resumen, “Es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización”.

En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están determinadas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de procedencia organizacional, así como las conductas contra productivas

Para medir el desempeño se hace necesario una evaluación, la cual reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la armonía porque permite intercambiar ideas para conseguir la correspondencia de conceptos entre el colaborador y su jefe. La evaluación de desempeño debe mostrar al colaborador, como lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y a los clientes y/o usuarios.

### **2.2.9. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: se trata de qué tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. Pero cuando se considera el impacto que este concepto tiene en el negocio, es esencial tener una mirada más profunda.

Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

El departamento de recursos humanos y los supervisores individualmente deben medir regularmente el desempeño laboral de los empleados.

#### **2.2.10. Definición según autores del desempeño laboral**

- **Zerilli (1973)**, define el desempeño como “una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica”.
- **Sikula (1989)** determina que “el desempeño vendría a ser la atribución de un valor que se da a cada actuación del empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados”.
- **Koontz (1990)**, precisa que “los objetivos fijados por la alta gerencia para llevar a cabo los planes y alcanzar su propósito para medir y dar corrección de actividades de los subordinados”.
- **Werther y Davis (2008)** determinan que “es un proceso mediante el cual las organizaciones valoran el rendimiento global de los trabajadores”.
- **Harper y Lynch (1992)**, determinan que la evaluación de desempeño “se elabora sobre objetivos planteados, asimismo sobre responsabilidades asumidas y características personales”. En ese orden, esbozan los autores que es una técnica o procedimiento que intenta valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una entidad.
- **Laguna y Mendoza (1994)**, “destacan que las personas están satisfechas con su trabajo hasta el nivel que les permita obtener lo



que desean, en ese sentido, su desempeño será eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades”.

- **Milkovich y Boudreau, (1994)** refiere que “las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” En ese sentido, se puede mencionar que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, obliga que este va influir en las habilidades, trabajo en grupo, supervisión, motivación, capacitación del trabajador y componentes situacionales de cada persona; toda vez, que habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, conocimiento del puesto de trabajo, las capacidades interpersonales.
- **Puchol (2012)** precisa que “es un método continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de opiniones acerca de los trabajadores de una empresa, sobre su desempeño usual, en ese sentido, se busca sustituir opiniones ocasionales y formuladas de acuerdo a diversos criterios”.
- **Gómez (1999)**, “precisa que una tarea determinada depende del trabajador la cantidad de esfuerzo que empleara” (p. 229).
- **Chiavenato (2011)**, “plantea evaluar el desempeño de los empleados a través de factores previamente definidos y valorados. Siendo factores actitudinales; la responsabilidad, disciplina, iniciativa, cooperativa, habilidad de seguridad, actitud, discreción, interés, presentación personal, capacidad de realización, creatividad y los factores operativos; calidad, trabajo en equipo, conocimiento en el trabajo, cantidad, liderazgo y exactitud” (p. 367).
- **Mesa (2000)**, fundamenta “en la medición de los objetivos de la labor que desempeña un individuo, en la identificación, para cumplir sus

objetivos en la forma como utiliza los recursos y de la gestión del rendimiento humano en sus centros de labores”.

- **Benavides (2002)**, precisa que “en la medida en que el trabajador mejore su desempeño mejorara sus competencias. En ese orden, son comportamientos y destrezas visibles que un trabajador coopera en un empleo para cumplir con su labor de manera satisfactoria y eficaz”. Además, fundamenta que “los estudios se proyectan de tres tipos de competencias; siendo competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas” (p. 72).
- **Martínez (2002)**, determina que “se debe medir el nivel que adquiere cada trabajador para evaluar si mantiene su aptitud y si cumple los objetivos del cargo que desempeña, asimismo la forma en que utiliza los recursos para lograr dichos objetivos”.
- **Mondy y Noe (2005)**, precisa la evaluación del desempeño laboral como “un sistema formal de revisión individual del personal como de equipos de trabajo. Siendo así, es fundamental la evaluación en equipos del desempeño cuando se encuentran en una institución”. Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones se centran en el enfoque de la evaluación de desempeño en el trabajador individual.
- **Robbins y Coulter (2014)** el desempeño laboral, “es el logro de los objetivos y la realización eficiente de las funciones de los talentos, que terminan por asegurar el éxito de la empresa. También es considerado, como el logro de las metas estratégicas, que han sido planteadas por la empresa” (p. 258).

### **2.2.11. Dimensiones de la Variable Desempeño**

#### **a. Eficiencia.**

“La eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas (métodos) a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de la competencia de la eficiencia, este es un asunto relacionado con la eficacia”. (Chiavenato, 2007, p.25).

**b. Eficacia.**

“Es una medida normativa de logros de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona”. (Chiavenato, 2007, p. 25)

**c. Identificación institucional.**

“Normalmente se clasifica la fuerza laboral en tres grupos; colaboradores totalmente comprometidos, colaboradores renuentes y colaboradores no comprometidos. Los colaboradores totalmente comprometidos son aquellos con un fuerte vínculo personal y psicológico con la organización y que actuaran de forma que se beneficien sus clientes y su organización”. (Arroyo, 2012, p.116).

**2.2.12. Dirección Regional de Energía, minas e hidrocarburos de la Región Pasco.**

“Es el órgano encargado de cumplir los planes y políticas del sector, promoviendo y dinamizando el desarrollo de las potencialidades minero-energético de la región. La conducción de la misma corresponde a un funcionario con el cargo de Director Regional, designado por el Presidente Regional del GRP. Depende jerárquicamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico”. (página web del GOREPA)

**Funciones:**

- a “Formular, ejecutar y evaluar los planes y políticas en materia de energía, minas e hidrocarburos de la región, en concordancia con las políticas nacionales y los planes sectoriales”.
- b “Promover las inversiones en el sector, con las limitaciones de Ley”.
- c “Impulsar proyectos y obras de generación de energía y electrificación urbana rurales, así como para el aprovechamiento de hidrocarburos de la región. Asimismo, otorgar concesiones para mini centrales de generación eléctrica”.
- d “Conducir, ejecutar, supervisar y cooperar en programas de electrificación rural regionales, en el marco del Plan Nacional de Electrificación Rural”.
- e “Otorgar concesiones para pequeña minería y minería artesanal de alcance regional”.
- f “Inventariar y evaluar los recursos mineros y el potencial minero y de hidrocarburos Regionales”.
- g “Aprobar y supervisar los Programas de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) de su circunscripción. Implementando las acciones correctivas e imponiendo las sanciones correspondientes”.
- h “Articular su gestión con la Gerencia Regional de Desarrollo Económico”.  
(página web del GOREPA)

**2.3. Definición de términos básicos**

**Autoconocimiento.** Conocer los propios estados internos, referencias, recursos y percepciones.

**Autorregulación.** “Manejar los propios estados internos, así como los impulsos y recursos. Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias” (Hernández, 2008, p. 15).

**Desempeño laboral.** “Es el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia”

**Desempeño.** Grado o nivel de desenvolvimiento que una persona o institución tiene con respecto a un determinado fin u objetivo.

**Emoción.** Goleman (1995) Afirma que utiliza el término emoción para referirse a “un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas o biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación. Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas”.

**Estrés laboral.** Es una respuesta negativa, tanto física como emocional, que puede surgir cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades y recursos de los colaboradores, y que puede tener un impacto negativo en la salud ocupacional, física y mental del trabajador.

**Estrés.** “Es el producto de la combinación de altas demandas y un bajo grado de libertad en la toma de decisión, produciéndose estrés psicológico, fisiológico y una posible enfermedad”. (Martínez, 2004, p. 12)

**Habilidades sociales.** “Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables. Son la capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean”. (Hernández, 2008, p.16)

**Motivación.** Son las predisposiciones emocionales que dirigen o facilitan la consecución de metas y objetivos. Se trata de una fuerza interna que impulsa a cada individuo a buscar la excelencia en su actividad, anticipándose a las condiciones y manteniendo una visión positiva y constante de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

**Relaciones Humanas.** “Son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos”.

**Trabajo.** “Es toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza con el propósito de satisfacer una necesidad. Se trata de uno de los factores de producción para los economistas, junto con la naturaleza y el capital”. (OIT, 2016)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una fuerte relación entre la ansiedad y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.
- b) Existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022
- c) Existe una fuerte relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable Independiente**

X= Estrés Laboral

### **Variable Dependiente**

Y= Desempeño

**2.6. Definición operacional de variables e indicadores:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Ansiedad	Físicas	1,2,3,4,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	18 – 42 (Malo)
		Psicológicas	5.6.7.8,		
		Intelectuales	9.10.11.12,		
	Afrontamiento	Activo cognitivo	13,14,15,		43 – 66 (Regular)
		Activo conductual	16.17.18,		
		Por evitación	19,20,21,		
	Condiciones laborales	Espacio	22,23,24,		
		Mobiliario	25,26.27,		
		Organización	28,29,30,		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
----------	-----------	-------------	-------	--------	---------

---

<b>DESEMPEÑO</b>	Eficiencia	Conocimientos	1,2,3,4,			
		Creatividad	5.6.7.8,			
		Logro	9.10.11.12,			
	Eficacia	Responsabilidad			6. Nunca	
		Toma de	13,14,15,		7. Casi nunca	18 – 42 (Malo)
		decisiones	16.17.18,		8. Algunas veces	43 – 66 (Regular)
		Productividad	19,20,21,		9. Casi siempre	67 – 90 (Bueno)
	Identificación Institucional	Lealtad	22,23,24,		10. Siempre	
		Compromiso	25,26.27,			
		Aportes a la Institución	28,29,30			

---



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Se realizó dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo; es un estudio descriptivo, en sus primeras fases, y finalmente correlacional, Por la correlación de las variables de estudio la investigación corresponde básicamente a un tipo de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri et al., 2014)

El alcance de investigación correlacional es la asociación de variables mediante un patrón previsible para un grupo o población. este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que se daba entre dos o más variables en un contexto. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos a más variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, en nuestro caso la correlación será entre las variables, estrés laboral y desempeño.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

De acuerdo a las características que reúne nuestra investigación se concentra en el nivel correlacional, ya que lo que se busca es determinar el nivel de relación de nuestras variables estudiadas (estrés laboral y desempeño)

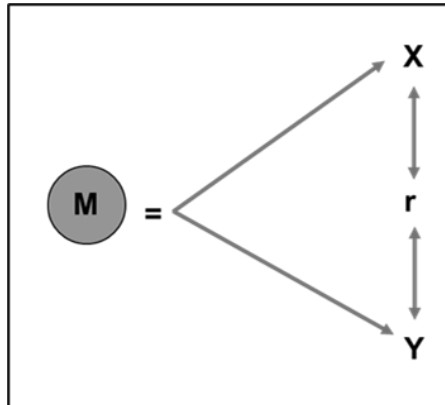
### **3.3. Métodos de investigación**

El método a utilizar en la presente investigación será el método de investigación Hipotético– deductivo Según Bernal, (2010), “el método de investigación se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica”. De acuerdo con Bunge en un sentido más global, el método científico se describe como “el conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”.

De tal modo que el método hipotético deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal,2010).

### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño que se empleó fue no experimental, transaccional correlacional, porque se ha realizado sin manipular las variables, teniendo como objeto describir la relación entre las dos variables en un momento dado. “En este sentido, no es experimental porque no se va a realizar ningún experimento y es transaccional en la medida que se analizarán como se correlacionan dos variables”. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 157) Para llevar a cabo la investigación se considera el siguiente diseño:



Se describe la relación (X, Y) Donde:

M: Muestra

X: Estrés laboral

Y: Desempeño

r: Relación entre las variables de estudio

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

“La población es el conjunto de individuos, al que refiere nuestra pregunta de estudio” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 111), La población la conforman los trabajadores nombrados y contratados de la Dirección Regional de Energía, minas e Hidrocarburos.

Se trata entonces de una población limitada. De acuerdo a los datos proporcionados cuenta esta dirección con 23 trabajadores.

#### 3.5.2. Muestra

Por ser una población pequeña, finita y manejable, se tomará en su totalidad para realizar el cuestionario, por lo cual no se requiere ninguna técnica de muestreo.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas

La técnica utilizada fue de recopilación bibliográfica o revisión de literatura y recopilación estadística, el recojo de datos se dio mediante la encuesta, con su instrumento: el cuestionario, que según Deza y Muñoz (2012) señalan, que “es la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional”.

En cuanto a la revisión de literatura, nos servirá para recopilar información existente para esta investigación del mismo modo radicaré en detectar, obtener, y consultar la bibliografía y otros materiales útiles para este estudio, del mismo modo para extraer y recopilar la información selecta y necesaria, referente a nuestro problema de investigación.

Esta revisión será selectiva, para esta investigación ya que tomaremos los más importantes y recientes artículos de investigación, así como la literatura de autores reconocidos que tengan que ver con nuestro problema de estudio, teniendo en cuenta que cada año se publica en muchas partes del mundo gran cantidad de artículos en revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento. Hoy en día gracias a los buscadores de Internet, nos es posible tener al alcance esta información.

Del mismo modo para conseguir información directa de los trabajadores se utilizará la encuesta.

### **3.6.2. Instrumentos.**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es la ficha bibliográfica y el cuestionario. Según señala Deza y Muñoz (2012), el cuestionario “es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación”.

El instrumento de la Ficha bibliográfica se utilizó para recolección y acumulación de información, el cual ayudó a sustentar tanto el marco teórico como en los antecedentes de la investigación. Cada ficha contiene una información específica.

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección de nuestros instrumentos (ver anexo A) se eligió de acuerdo a nuestras variables de estudio, contando para ello con la valoración del Juicio de Expertos, para ello recurrimos a nuestros docentes de nuestra universidad y expertos de reconocida trayectoria de la región. (ver anexo B)

La confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se estableció mediante la prueba del alfa de Cronbach, cuyos resultados exponen a continuación:

*Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario estrés laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,905	23

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

*Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario desempeño*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,929	23

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Para la tabulación de datos se realizó. Primero en forma manual y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda.
- En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico Statical Package for the Social Sciences – SPSS V. 26 que es el Paquete Estadístico más usado por los investigadores de las Ciencias Sociales.
- Para la prueba de hipótesis se utilizó el t de student y el coeficiente de correlación de rho de Spearman.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Existen una serie de programas informáticos para el tratamiento de los datos, en nuestro caso utilizare el programa estadístico SPSS en su última versión, 26.

Estos datos serán mostrados mediante representaciones gráficas y para ello se hará uso de las tablas y del diagrama de barras.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de nuestra población en estudio; asimismo se puso especial énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, se mantiene en todo momento la confidencialidad de los encuestados, así como de los colaboradores que participaron en la aplicación, las mismas que serán de uso estricto para la investigación, se puso total honestidad al momento de manipular los datos y realizar los análisis.

De manera especial se respetó los derechos de todas las personas tomadas en cuenta para el presente estudio y se mantiene la privacidad de sus nombres y respuestas.

Desde el punto de vista filosófico, la investigación resulta ser relevante para la evaluación crítica de los valores y normas que subyacen en las prácticas laborales de la entidad investigada.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

En el presente estudio de investigación, durante la intervención del trabajo de campo, se aplicó el instrumento de investigación como es el cuestionario, en la muestra establecida (23 colaboradores), el mismo que contenía 30 preguntas por cada variable.

Previa coordinación con los encargados de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, y luego del respectivo permiso, se procedió a visitar cada una de las oficinas, identificando a las personas de nuestra muestra.

Una vez que se tomó los datos, estos fueron procesados con el software estadístico, SPSS v. 26, considerando para ello, en primer lugar, una representación de las tablas de frecuencias y sus respectivas representaciones o figuras, con su respectiva interpretación, del mismo modo se aplicó la prueba de Hipótesis utilizando para ello el coeficiente Rho Spearman, concluyendo con la respectiva discusión de resultados. Las mismas que presentamos a continuación:

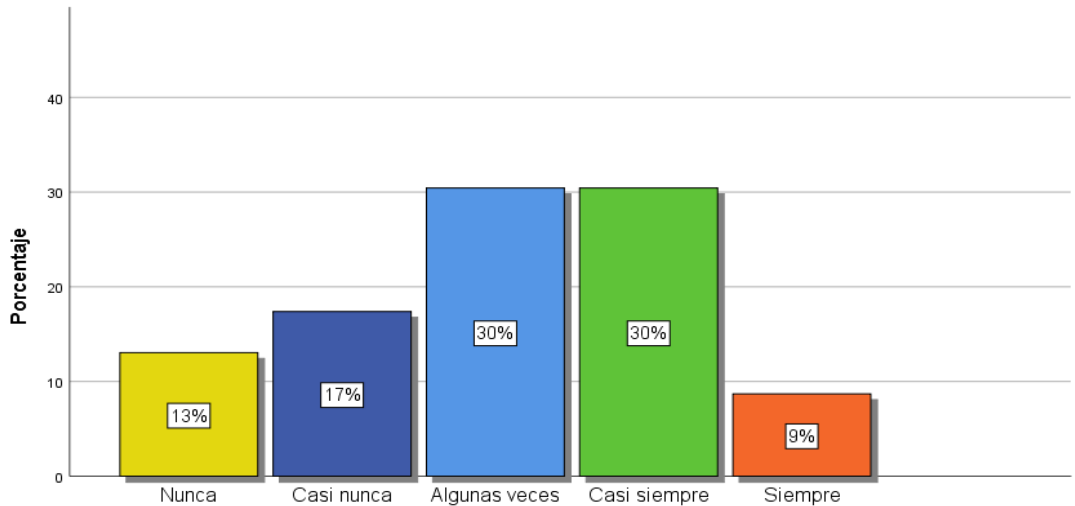
#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

##### ***4.2.1. Resultados para la variable estrés laboral***

*Tabla 3 Resultados de la variable estrés laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	4	17,4	17,4	30,4
Algunas veces	7	30,4	30,4	60,9
Casi siempre	7	30,4	30,4	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 2 Resultados de la variable estrés laboral*

**Análisis e interpretación:**

Al consolidar todas las respuestas a las preguntas (30 en total) de la variable Estrés laboral, los resultados nos muestran que:

Según la tabla 3 y figura 2, un 30% contestó que casi siempre el estrés laboral influye en su desempeño, al igual que un 30% que nos manifestó que algunas veces, 17% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que nunca y solo un 9% estima que siempre. Lo que nos quiere decir que la mayoría de los colaboradores considera que el estrés laboral si influye en su desempeño.

*Tabla 4 Resultados del indicador ansiedad físicas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	4	17,4	17,4	26,1
Algunas veces	7	30,4	30,4	56,5



Casi siempre	7	30,4	30,4	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia

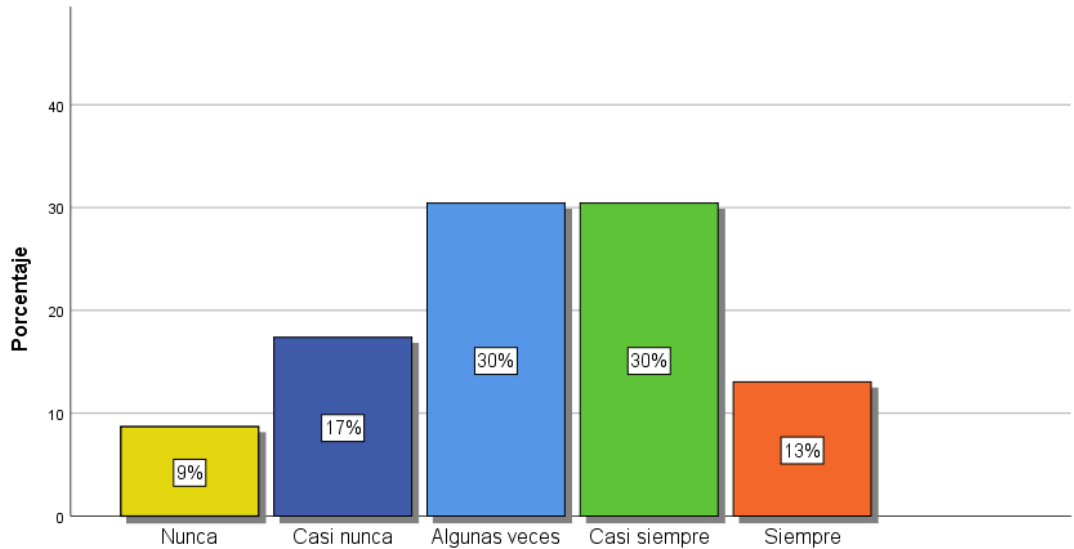


Figura 3 Resultados del indicador ansiedad físicas

#### **Análisis e interpretación:**

El estrés laboral en la dimensión ansiedad y su indicador ansiedad físicas de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

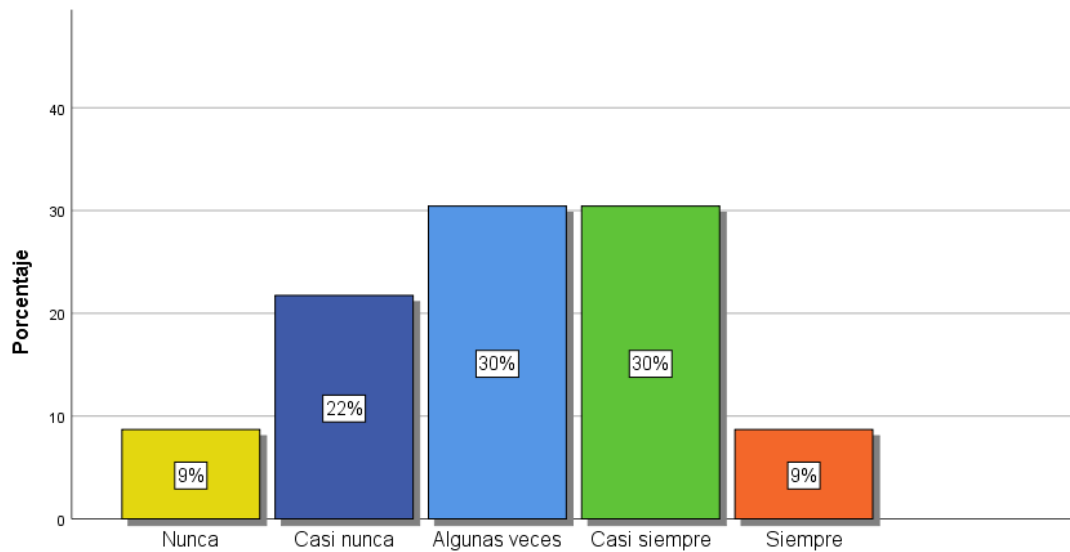
Según la tabla 4 y figura 3, un 30% contestó que algunas veces, al igual que el 30% que nos manifestó que casi siempre, 17% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que siempre y solo un 9% estima que nunca. Con lo que podemos manifestar que la ansiedad física casi siempre influye en su satisfacción.

Tabla 5 Resultados del indicador ansiedad psicológicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	5	21,7	21,7	30,4
Algunas veces	7	30,4	30,4	60,9
Casi siempre	7	30,4	30,4	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia

*Figura 4 Resultados del indicador ansiedad psicológicas*



**Análisis e interpretación:**

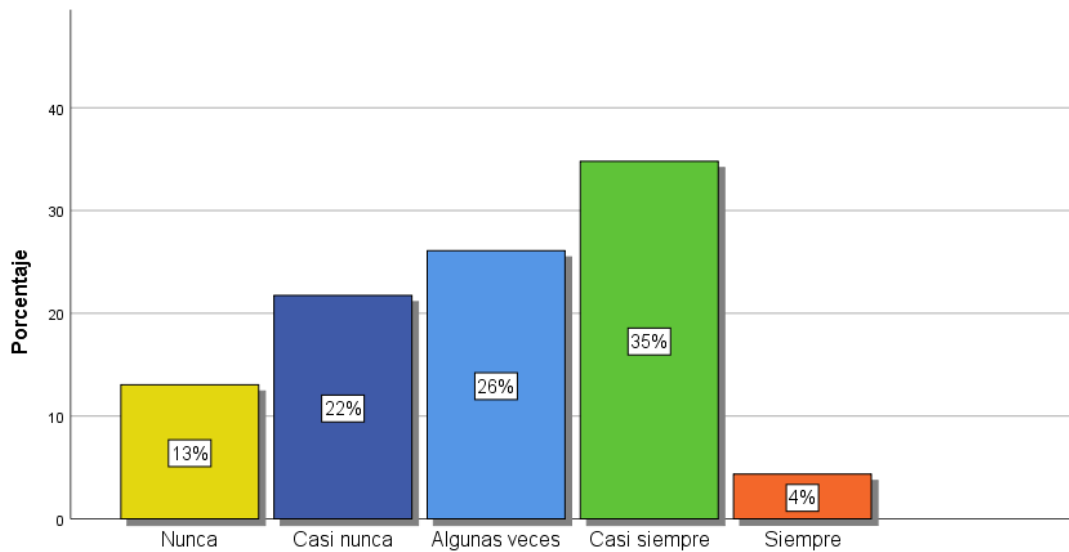
El estrés laboral en la dimensión ansiedad y sus indicadores psicológicos de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados.

Según la tabla 5 y figura 4, un 30% contestó que algunas veces, al igual que el 30% que nos manifestó que casi siempre, 22% cree que casi nunca, 9% nos manifestó que siempre, igual que el 9% que estima nunca. Con lo que podemos manifestar que la ansiedad psicológica casi siempre influye en su satisfacción del trabajador.

*Tabla 6 Resultados del indicador ansiedad intelectuales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	5	21,7	21,7	34,8
Algunas veces	6	26,1	26,1	60,9
Casi siempre	8	34,8	34,8	95,7
Siempre	1	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



**Figura 5** Resultados del indicador ansiedad intelectuales

**Análisis e interpretación:**

El estrés laboral en la dimensión ansiedad y sus indicadores intelectuales de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 6 y figura 5, un 35% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 22% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que nunca y solo un 4% estima que siempre. Con lo que podemos manifestar que la ansiedad psicológica casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

**Tabla 7** Resultados del indicador activo cognitivo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	5	21,7	21,7	34,8
Algunas veces	6	26,1	26,1	60,9
Casi siempre	7	30,4	30,4	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia

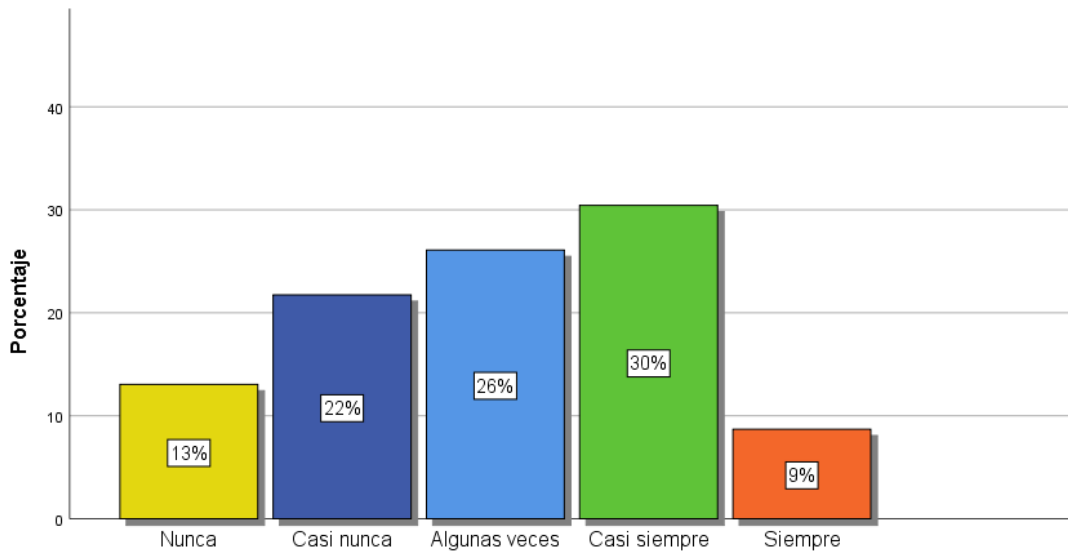


Figura 6 Resultados del indicador activo cognitivo

**Análisis e interpretación:**

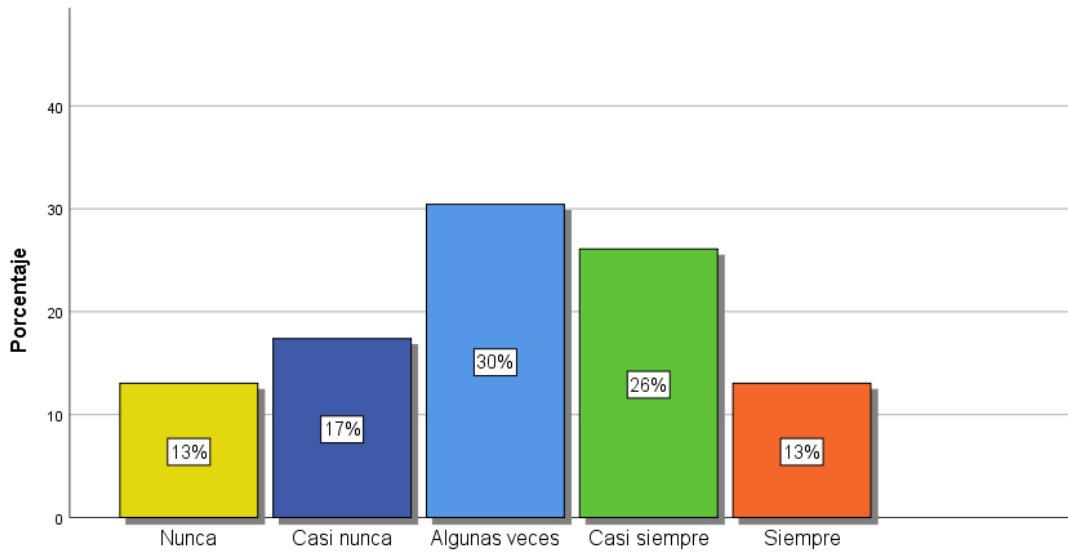
El estrés laboral en la dimensión afrontamiento y su indicador activo cognitivo de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 7 y figura 6, un 30% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 22% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que nunca y solo un 9% estima que siempre. Con lo que podemos manifestar que lo activo cognitivo casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

Tabla 8 Resultados del indicador activo conductual

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	4	17,4	17,4	30,4
Algunas veces	7	30,4	30,4	60,9
Casi siempre	6	26,1	26,1	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 7 Resultados del indicador activo conductual*

**Análisis e interpretación:**

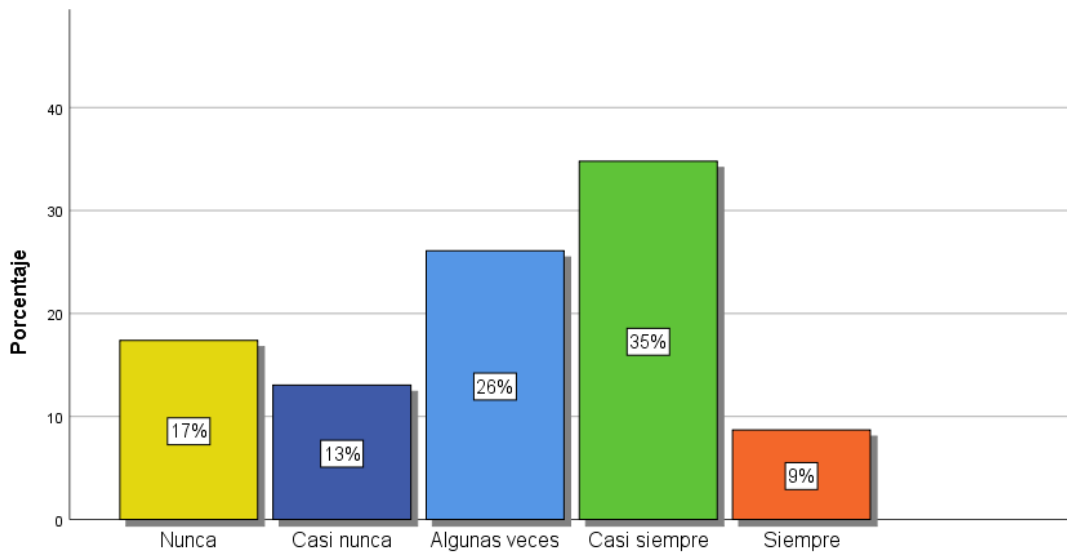
El estrés laboral en la dimensión afrontamiento y su indicador activo conductual de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 8 y figura 7, un 30% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que nunca, al igual que el 13% que estima siempre. Con lo que podemos manifestar que lo activo conductual algunas veces influye en la satisfacción del trabajador.

*Tabla 9 Resultados del indicador por evitación*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	3	13,0	13,0	30,4
Algunas veces	6	26,1	26,1	56,5
Casi siempre	8	34,8	34,8	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 8 Resultados del indicador por evitación*

**Análisis e interpretación:**

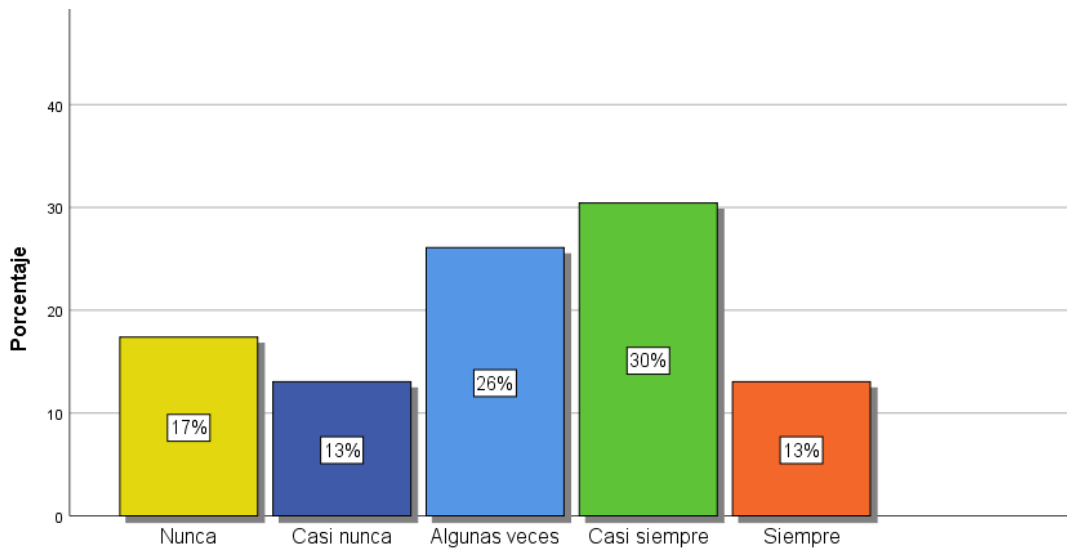
El estrés laboral en la dimensión afrontamiento y su indicador por evitación de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 9 y figura 8, un 35% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que nunca, 13% nos manifestó que casi nunca y un 9% que estima siempre, Con lo que podemos manifestar que el indicador por evitación casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

*Tabla 10 Resultados del indicador espacio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	3	13,0	13,0	30,4
Algunas veces	6	26,1	26,1	56,5
Casi siempre	7	30,4	30,4	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 9 Resultados del indicador espacio*

**Análisis e interpretación:**

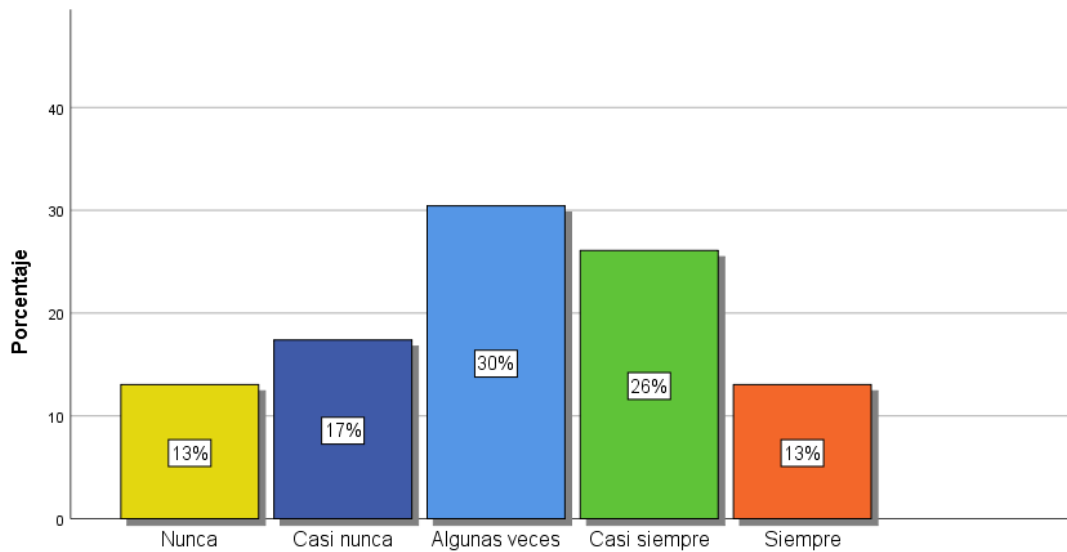
El estrés laboral en la dimensión condiciones laborales y su indicador espacio de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 10 y figura 9, un 30% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que nunca, 13% nos manifestó que casi nunca, al igual que el 13% que estima siempre. Con lo que podemos declarar que el indicador espacio casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

*Tabla 11 Resultados del indicador Mobiliario*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	4	17,4	17,4	30,4
Algunas veces	7	30,4	30,4	60,9
Casi siempre	6	26,1	26,1	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 10 Resultados del indicador Mobiliario*

**Análisis e interpretación:**

El estrés laboral en la dimensión condiciones laborales y su indicador mobiliario de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

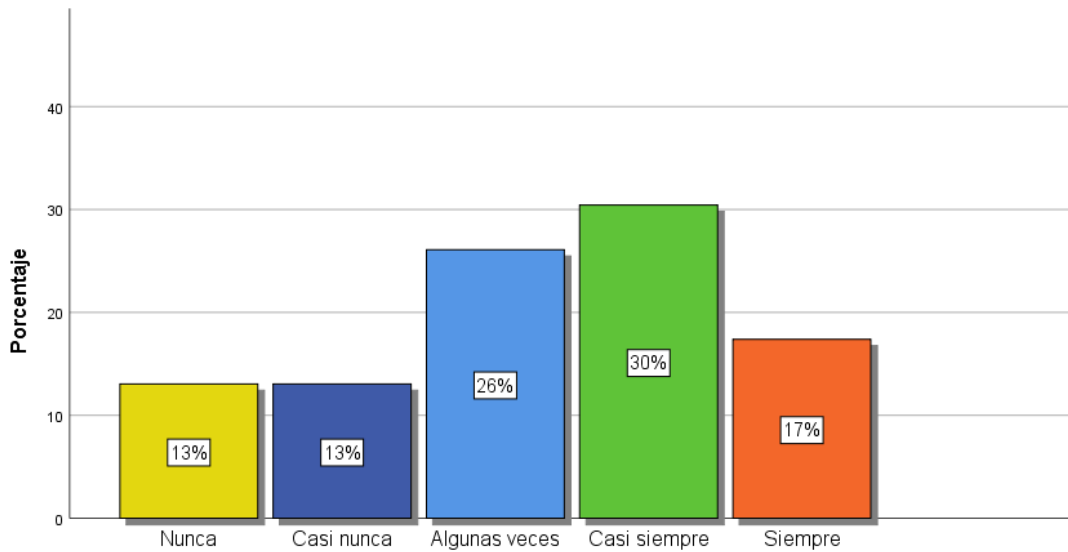
Según la tabla 11 y figura 10, un 30% nos contestó que algunas veces, un 26% nos manifestó que casi siempre, 17% cree que casi nunca, 13% nos manifestó que nunca, al igual que el 13% que estima siempre. Con lo que podemos indicar que el indicador mobiliario casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

*Tabla 12 Resultados del indicador organización*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	3	13,0	13,0	26,1
Algunas veces	6	26,1	26,1	52,2
Casi siempre	7	30,4	30,4	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 11 Resultados del indicador organización*

**Análisis e interpretación:**

El estrés laboral en la dimensión condiciones laborales y su indicador organización de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

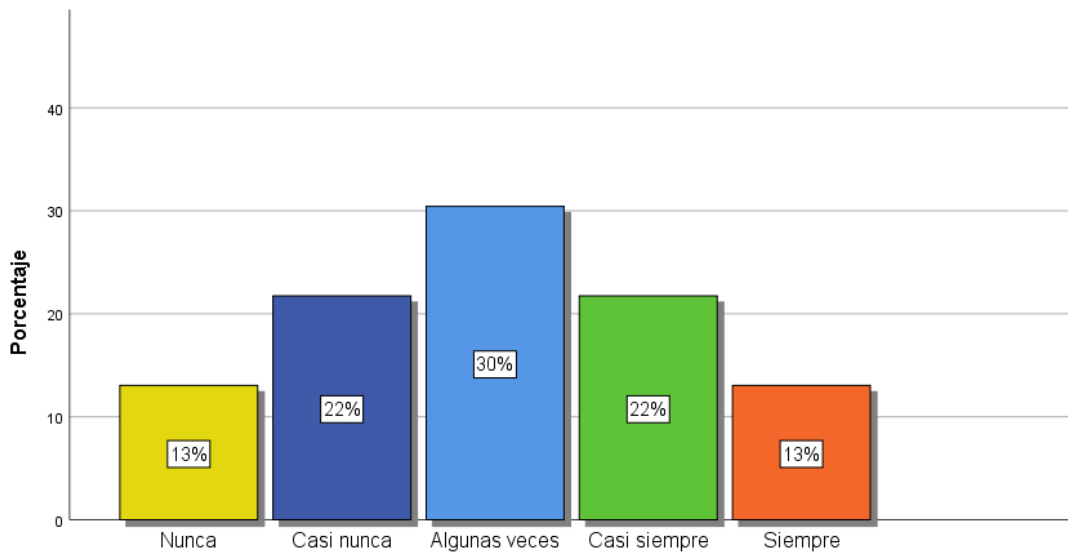
Según la tabla 12 y figura 11, un 30% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que siempre, 13% nos manifestó que casi nunca, al igual que el 13% que estima nunca. Con lo que podemos indicar que el indicador mobiliario casi siempre influye en la satisfacción del trabajador.

**4.2.2. Resultados para la variable Desempeño**

*Tabla 13 Resultados de la variable desempeño*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	5	21,7	21,7	34,8
Algunas veces	7	30,4	30,4	65,2
Casi siempre	5	21,7	21,7	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



**Figura 12** Resultados de la variable desempeño

**Análisis e interpretación:**

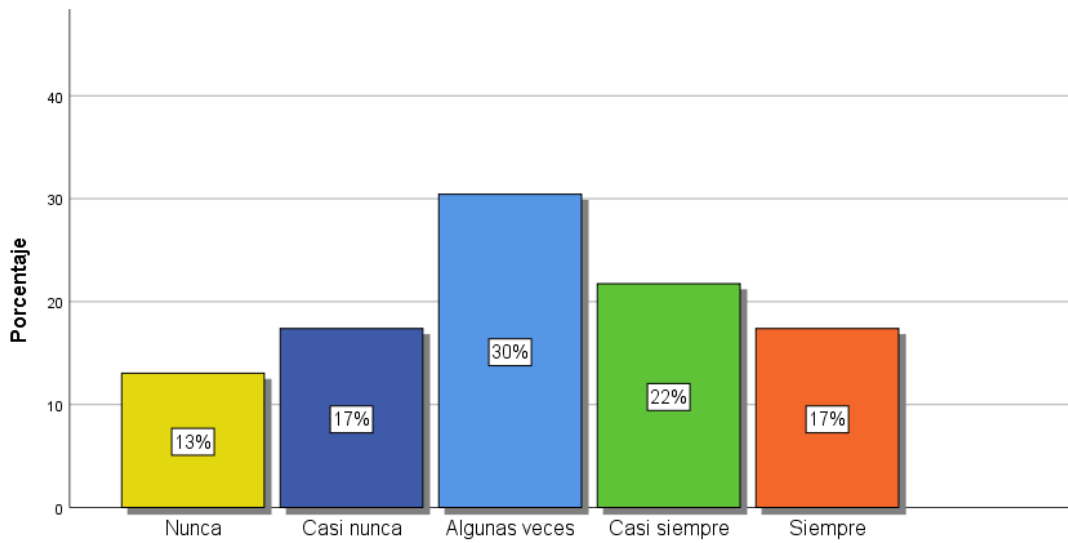
Al consolidar todas las respuestas a las preguntas (30 en total) de la variable Desempeño, los resultados nos muestran que:

Según la tabla 13 y figura 12, un 30% contestó que algunas veces, 22% cree que casi nunca, al igual que un 22% que nos manifestó que casi siempre, 13% nos manifestó que nunca, de igual manera un 13% estima que siempre. Por lo que podemos manifestar que el estrés laboral algunas veces influye en el desempeño de los trabajadores.

**Tabla 14** Resultados del indicador conocimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	4	17,4	17,4	30,4
Algunas veces	7	30,4	30,4	60,9
Casi siempre	5	21,7	21,7	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 13 Resultados del indicador conocimientos*

**Análisis e interpretación:**

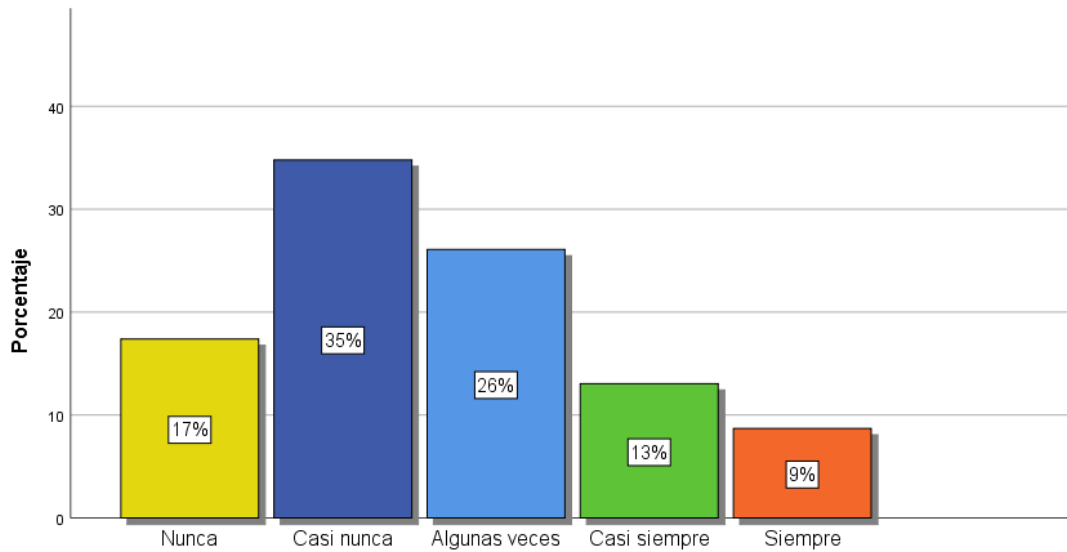
El desempeño en la dimensión eficiencia y su indicador conocimientos de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 14 y figura 13, un 30% nos contestó que algunas veces, un 22% nos manifestó que casi siempre, 17% cree que siempre, al igual que el 17% que manifestó que casi nunca, y el 13% que estima nunca. Con lo que podemos manifestar que los conocimientos algunas veces influyen en el desempeño.

*Tabla 15 Resultados del indicador creatividad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	8	34,8	34,8	52,2
Algunas veces	6	26,1	26,1	78,3
Casi siempre	3	13,0	13,0	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 14 Resultados del indicador creatividad*

**Análisis e interpretación:**

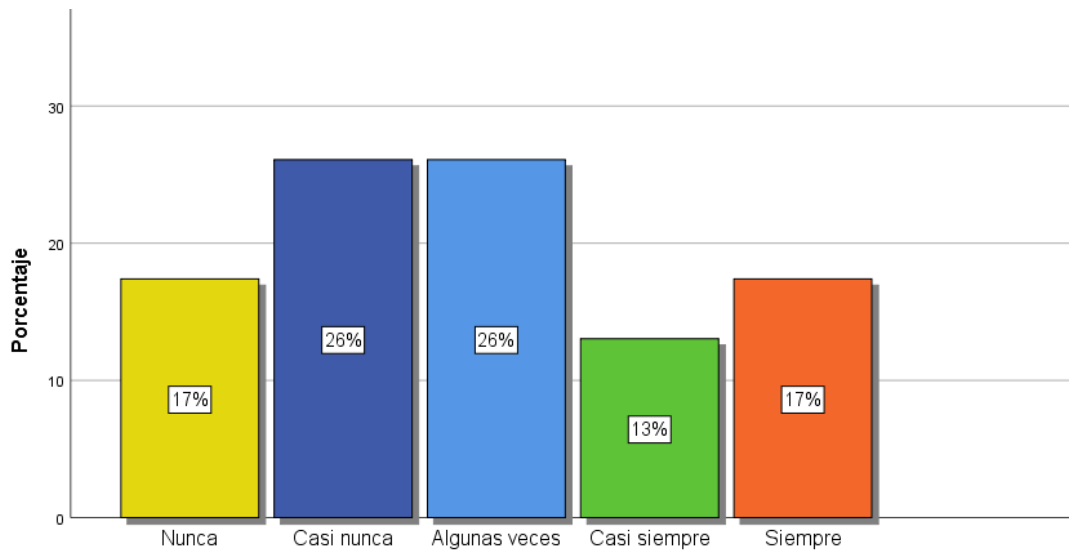
El desempeño en la dimensión eficiencia y su indicador creatividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 15 y figura 14, un 35% nos contestó que casi nunca, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que nunca, el13% nos manifestó que casi siempre, y el9% que estima siempre. Por lo que podemos manifestar que la creatividad casi nunca influye en el desempeño.

*Tabla 16 Resultados del indicador logro*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	6	26,1	26,1	43,5
Algunas veces	6	26,1	26,1	69,6
Casi siempre	3	13,0	13,0	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 15 Resultados del indicador logro*

**Análisis e interpretación:**

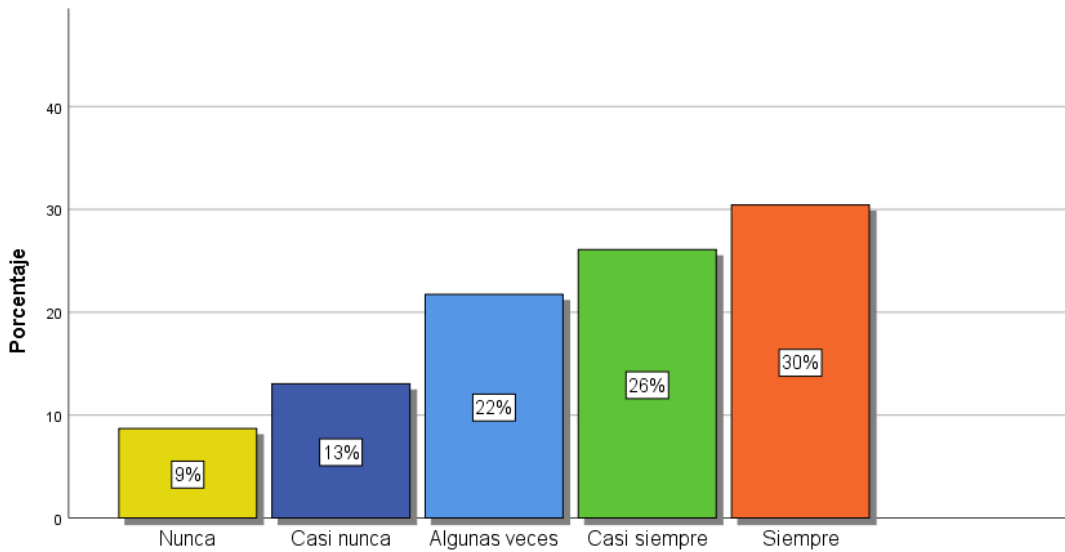
El desempeño en la dimensión eficiencia y su indicador logro de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 16 y figura 15, un 26% nos contestó que casi nunca, al igual que un 26% que nos manifestó que algunas veces, 17% cree que nunca, igual que el 17% nos manifestó que siempre, y el 13% que estima casi siempre. Es decir, la eficiencia algunas veces influye en el desempeño del trabajador.

*Tabla 17 Resultados del indicador responsabilidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	3	13,0	13,0	21,7
Algunas veces	5	21,7	21,7	43,5
Casi siempre	6	26,1	26,1	69,6
Siempre	7	30,4	30,4	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 16 Resultados del indicador responsabilidad*

**Análisis e interpretación:**

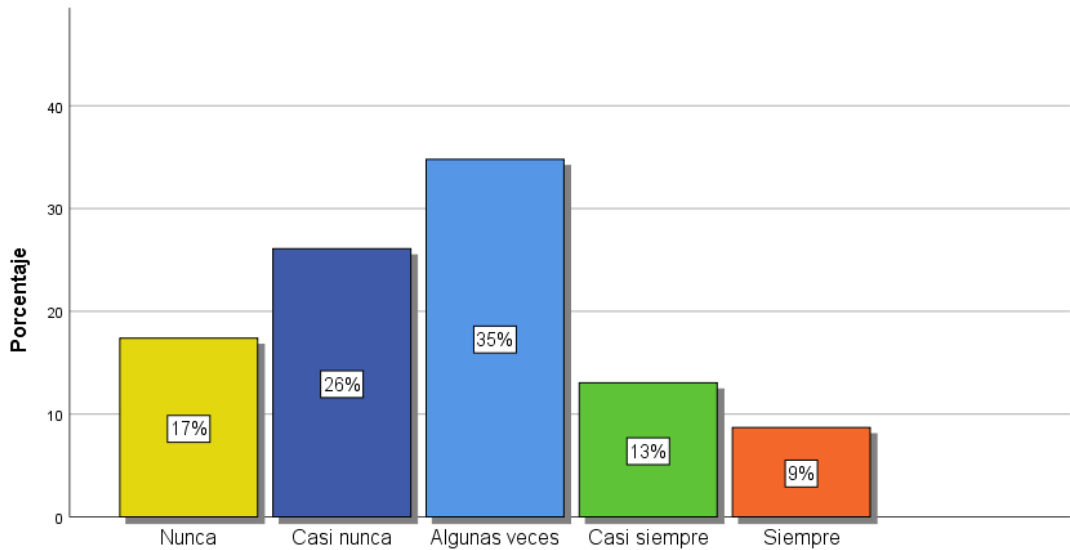
El desempeño en la dimensión eficacia y su indicador responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 17 y figura 16, un 30% nos contestó que siempre, un 26% nos manifestó que casi siempre, 22% cree que algunas veces, el 13% nos dijo que casi nunca, y el 9% que estima casi nunca. Es decir, la responsabilidad siempre influye en el desempeño del colaborador de la DREMH – Pasco.

*Tabla 18 Resultados del indicador toma de decisiones*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	6	26,1	26,1	43,5
Algunas veces	8	34,8	34,8	78,3
Casi siempre	3	13,0	13,0	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 17 Resultados del indicador toma de decisiones*

**Análisis e interpretación:**

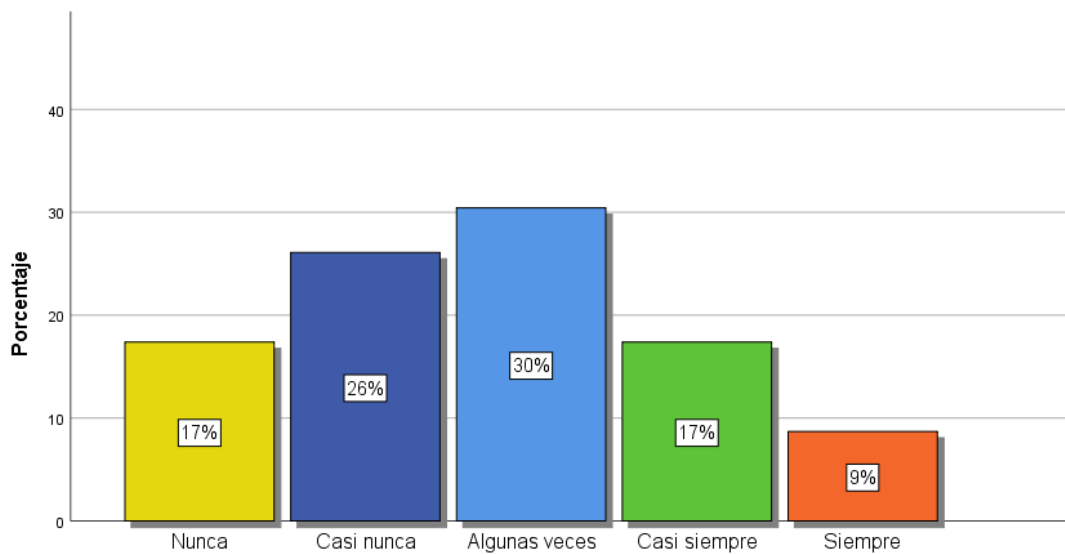
El desempeño en la dimensión eficacia y su indicador toma de decisiones de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 18 y figura 17, un 35% nos contestó que algunas veces, un 26% nos manifestó que casi nunca, 17% cree que nunca, el 13% nos manifestó que casi siempre, y el 9% que estima siempre. Es decir, la toma de decisiones algunas veces influye en el desempeño.

*Tabla 19 Resultados del indicador productividad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
Casi nunca	6	26,1	26,1	43,5
Algunas veces	7	30,4	30,4	73,9
Casi siempre	4	17,4	17,4	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 18 Resultados del indicador productividad*

**Análisis e interpretación:**

El desempeño en la dimensión eficacia y su indicador productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

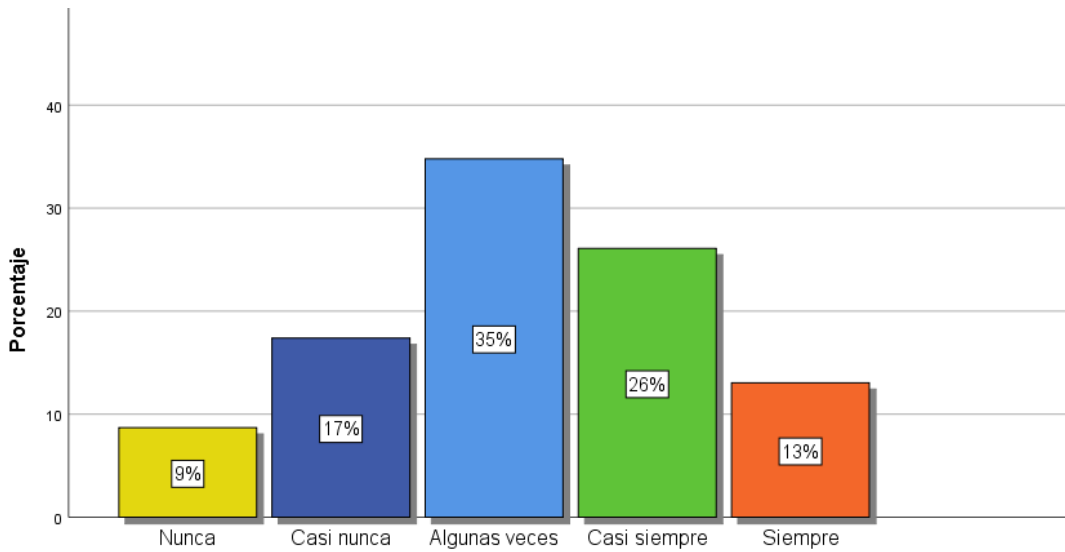
Según la tabla 19 y figura 18, un 30% nos contestó que algunas veces, un 26% nos manifestó que casi nunca, 17% cree que nunca, al igual que el 17% que nos manifestó que casi siempre, y el 9% que estima siempre. Es decir, la productividad algunas veces influye en el desempeño del trabajador.

*Tabla 20 Resultados del indicador lealtad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	4	17,4	17,4	26,1
Algunas veces	8	34,8	34,8	60,9
Casi siempre	6	26,1	26,1	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 19 Resultados del indicador lealtad*

**Análisis e interpretación:**

El estrés laboral en la dimensión condiciones laborales y su indicador lealtad de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 20 y figura 19, un 35% nos contestó que algunas veces, un 26% nos manifestó que casi siempre, 17% cree que casi nunca, el 13% nos manifestó que siempre, y el 9% que estima nunca. Con lo cual podemos decir que la lealtad algunas veces influye en el desempeño del trabajador.

*Tabla 21 Resultados indicador compromiso*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	3	13,0	13,0	17,4
Algunas veces	9	39,1	39,1	56,5
Casi siempre	6	26,1	26,1	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.26, elaboración propia

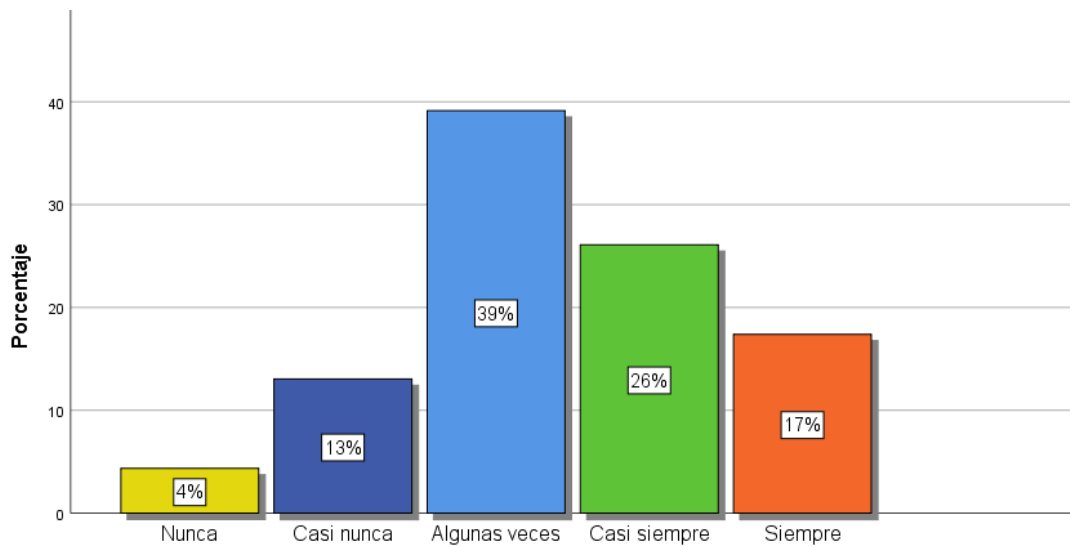


Figura 20 Resultados indicador compromiso

#### Análisis e interpretación:

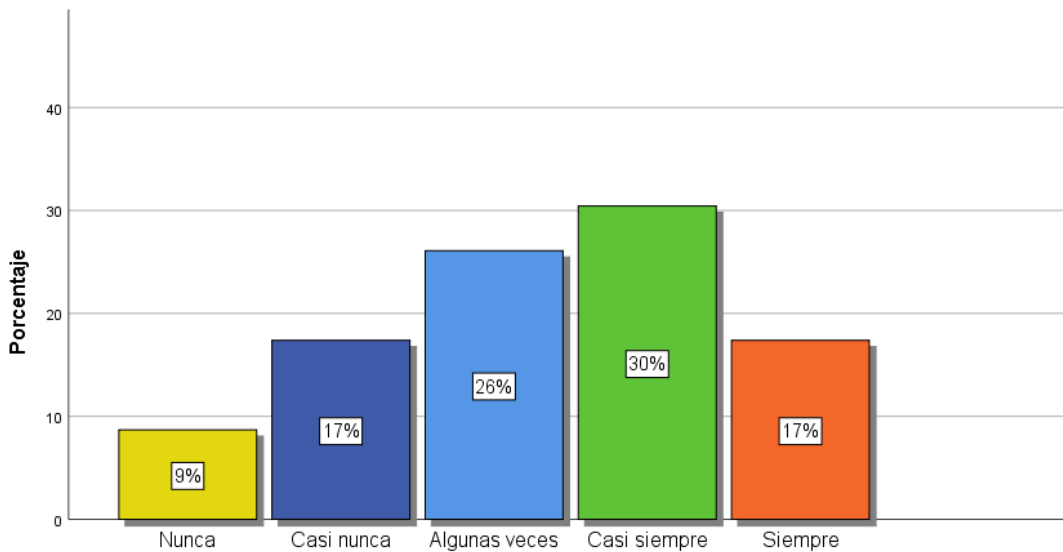
El desempeño en la dimensión condiciones laborales y su indicador compromiso de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 21 y figura 20, un 39% nos contestó que algunas veces, un 26% nos manifestó que casi siempre, 17% cree que siempre, el 13% nos manifestó que casi nunca, y solo el 4% que estima nunca. Es decir, el compromiso algunas veces influye en el desempeño del trabajador.

Tabla 22 Resultados indicador aportes a la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	4	17,4	17,4	26,1
Algunas veces	6	26,1	26,1	52,2
Casi siempre	7	30,4	30,4	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** SPSS V.26, elaboración propia



*Figura 21 Resultados indicador aportes a la institución*

**Análisis e interpretación:**

El desempeño en la dimensión condiciones laborales y su indicador aportes a la institución de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Pasco, nos muestra los siguientes resultados:

Según la tabla 20 y figura 21, un 30% nos contestó que casi siempre, un 26% nos manifestó que algunas veces, 17% cree que siempre, al igual que el 17% que nos manifestó que casi nunca, y el 9% que estima nunca. Es decir, los aportes a la institución casi siempre influyen en el desempeño.

**4.3. Prueba de hipótesis**

Para comprobar el nivel de relación de nuestra hipótesis tanto general, así como de las específicas, establecemos los siguientes parámetros:

**(1) Alfa o nivel de significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**(2) Escala de medición:**

- 1) Perfecta  $R = 1$
- 2) Excelente  $R = 0.9 \leq R < 1$

- 3) Buena  $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular  $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala  $R < 0.5$  (6)

**(3) Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta  $H_1$

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la  $H_1$ .

**(4) Seleccionamos el estadístico de prueba**

Rho de Spearman.

**4.3.1. Prueba de Hipótesis General**

Formulamos la hipótesis estadística:

**$H_1$ :** Existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

**$H_0$ :** No existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

Al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

*Tabla 23 Nivel de correlación entre estrés laboral y desempeño*

		Estrés Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,908**
	Desempeño	Coficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	23
		N	23

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

**Fuente:** SPSS V. 26, elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 23 se aprecia que el coeficiente Rho Spearman es 0,908 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Así mismo el nivel de significancia es  $<$  que 0,05, Lo cual nos indica que si existe correlación entre las variables. Por lo que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir:

Existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

#### 4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

##### a. Prueba de Hipótesis Específica 1:

Formulamos las hipótesis estadísticas

**$H_1$ :** Existe una fuerte relación entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

**$H_0$ :** No existe una fuerte relación entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

Tabla 24 Nivel de correlación entre ansiedad y desempeño

		Ansiedad	Desempeño
Rho de Spearman	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,894**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	23
	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	23

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

**Fuente:** SPSS V. 26, elaboración propia

### Interpretación:

Se visualiza en la tabla 24 que el coeficiente Rho Spearman es 0,894 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva fuerte. Del mismo modo el nivel de significancia es < que 0,05, lo que nos indica, que si existe correlación entre las variables. Por lo que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es decir:

Existe una fuerte relación entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

#### b. Prueba de Hipótesis Especifica 2:

Formulamos las hipótesis estadísticas

**H<sub>2</sub>:** Existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

Tabla 25 Nivel de correlación entre afrontamiento y desempeño

		Afrontamiento	Desempeño	
Rho de Spearman	Afrontamiento	Coeficiente de correlación	,921**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23	
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	23	23	

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

Fuente: SPSS V. 26, elaboración propia

### Interpretación:

De lo que se aprecia en la tabla 25 el coeficiente Rho Spearman es 0,921 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Del mismo modo el nivel de significancia es < que 0,05, lo que nos indica que si existe correlación entre las variables. Por lo que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es decir:

Existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

#### c. Prueba de Hipótesis Específica 3:

Formulamos las hipótesis estadísticas

**H<sub>1</sub>:** Existe una fuerte relación. entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe una fuerte relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

Tabla 26 Nivel de correlación entre condiciones laborales y desempeño

		Condiciones Laborales	Desempeño
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	,954**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	23
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,954**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	23

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

**Fuente:** SPSS V. 26, elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 26 el coeficiente Rho Spearman es 0,954 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Se puede observar que el nivel de significancia es  $<$  que 0,05, lo que nos indica que si existe correlación entre las variables. Por lo que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es decir:

Existe una fuerte relación. entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.

**4.4. Discusión de resultados**

El objetivo principal de la presente investigación fue “Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022”, en relación a los resultados se pudo comprobar que mediante el coeficiente Rho Spearman, esto se puede observar en la “Tabla 23”, que se obtuvo un p-valor de (0.908) el cual indica un efecto significativo entre las dos variables. Lo que significa que existe una fuerte relación entre ambas variables.

Nuestra investigación guarda correspondencia con los resultados hallados por Medina (2022) quien manifiesta que:

De acuerdo a la correlación de Spearman, existe una asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Santa María en el año 2021, lo que arroja un valor de 0.714, indicando una buena asociación. (p. 67)

Lo que nos quiere decir que cuanto menores son los signos del estrés laboral, mayor será el desempeño del colaborador del DREMH – Pasco. Tal como menciona Guzmán (2017) “El estrés laboral y desempeño laboral en el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Libertad se correlación ya que la



población investigada muestra un bajo nivel de estrés (67%) y por ende un mayor desempeño laboral. (87%)” (p. 72)

Con respecto a las hipótesis específica 1: Determinar el nivel de relación que existe entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022. De acuerdo a los resultados emanados (tabla 24) se obtuvo un p-valor de (0.894) el cual indica un efecto significativo entre la dimensión y la variable. Lo que cual nos indica que existe una buena relación entre la ansiedad y el desempeño laboral. Es decir, a menor ansiedad mayor será el desempeño laboral.

En lo referente a la hipótesis específica 2: Existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022 De acuerdo a los resultados obtenidos (tabla 25) se obtuvo un p-valor de (0.921) el cual indica un efecto significativo entre la dimensión afrontamiento y la variable. Lo que cual nos indica que existe una excelente relación entre el afrontamiento y el desempeño laboral. Cuanto menor sea el afrontamiento mayor será el desempeño del personal de DREMH – Pasco.

Con relación a la hipótesis específica 3: Existe una fuerte relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2018 De acuerdo a los resultados obtenidos (tabla 26) se obtuvo un p-valor de (0.954) el cual indica un efecto significativo entre la dimensión condiciones laborales y la variable.

Lo que cual nos indica que cuanto mejores son las condiciones laborales, mejor y mayor será el desempeño del colaborador de la DREMH – Pasco.

## CONCLUSIONES

- 1) Nuestra investigación ha determinado que el estrés laboral incide significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022., la correlación identificada es del 90.8%, lo de acuerdo a los parámetros establecidos, se tipifica como una correlación positiva muy fuerte, es decir que a mayor estrés laboral menor será el desempeño del trabajador de la DREMH – Pasco.
- 2) Luego de las respectivas pruebas, se comprueba de que existe una relación directa, significativa y fuerte entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022., la correlación identificada es del 89.10% que se tipifica como una correlación positiva fuerte. Lo cual nos indica que a menor ansiedad mejor será el desempeño del trabajador de la DREMH – Pasco.
- 3) Se ha determinado la presencia de una relación fuerte, entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022, la correlación identificada es del 92.10% lo que se tipifica como correlación positiva muy fuerte. Cuanto menor sea el afrontamiento mejor será el desempeño del trabajador de la DREMH – Pasco.
- 4) Se concluye, que existe una fuerte relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022, la presencia de la correlación identificada es del 95,4% que se tipifica como correlación positiva muy fuerte. Es decir, a mejores condiciones laborales, se tendrá un mejor será el desempeño del trabajador de la DREMH – Pasco.

## RECOMENDACIONES

- 1) A los encargados de la DREMH – Pasco, se recomienda establecer un plan de trabajo a fin de realizar asesoría y apoyo psicológico a los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral, para mejorar su desempeño.
- 2) Se recomienda que el volumen o cantidad del trabajo asignado a los colaboradores, concuerde con los conocimientos, habilidades y los recursos del trabajador, así como lo establecido en el Manual de Organización y Funciones (MOF), con la finalidad de reducir los niveles de estrés
- 3) A los colaboradores se les recomienda, comenzar bien la jornada laboral y contar con una actitud mental positiva, por lo que se recomienda la realización periódica de charlas sobre motivación personal y capacitaciones para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco
- 4) Se recomienda fomentar un clima laboral sano y adecuado. Para ello se debe establecer reuniones periódicas de los trabajadores, donde deben tomarse en consideración sus opiniones y sugerencias para mejorar el desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Huaccha, G. T., & Jaeger Mori, M. J. (2022). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del poder judicial, Cajamarca, 2022. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2274>
- Bardales García, K. J. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas - 2018. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14077/1466>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Tercera edición). México: Pearson.
- Bresó Esteve, E. (2008). Well-being and performance in academic settings. The predicting role of self-efficacy. *[Tesis Doctoral]*. Universitat Jaume I. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10803/10524>
- Campos Quispe, H. S., & Valentin Guillermo, D. N. (2018). El clima laboral en relación con el estrés en el trabajo en los trabajadores de las mypes hoteleras en el distrito de Yanacancha provincia de Pasco - año 2018. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/547>
- Chávez Flores, J. E. (2022). Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa se Servicios Múltiples de Lima. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/10268>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed.* México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (Decima edición ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, la dinamica del exito en las organizaciones*. Mcgraw-Hill.
- Deza Rivasplata, J., & Muñoz Ledesma, S. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Talleres gráficos de la Universidad Alas Peruanas.
- Durán, M. M. (2013). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71–84.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- García Ruano, A. O. (2022). Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada, ubicada en El Progreso, Jutiapa. [Tesis de Pregrado]. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <https://biblior.url.edu.gt/wp-content/uploads/publiwevg/Tesis/2022/05/22/Garcia-Arminda.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Gelpi Méndez, J. A., Catalina Romero, C., Guillén Subirán, C., & Pousada Casal, A. (2009). Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral . En J. Román García, J. A. Gelpi Méndez, A. Cano Vindel, & C. Catalina Romero, *Cómo combatir el estrés laboral* (págs. 41-66). Ibermutuamur.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Guerrero Castro, E., & Vicente Castro, F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Universidad de Extremadura.
- Guzmán Araque, A. V. (2017). El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. [Tesis de Pregrado]. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14229>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. DE CV.

- Iniesta Álvarez, A., Azcona Castellot, J. R., Guillén Subirán, C., Meléndez López, A., & Pastrana Jiménez, J. I. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Sans Growing Brands. <https://doi.org/https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Koontz , H., & Wehrich, H. (1990). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company INC.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral guía para empresarios y empleados*. Barcelona: Pearson Educación.
- Medina Cano, L. M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad de Santa Maria, 2021. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6968>
- Meneses Palomeque, B. J., & Rea Balladares, J. J. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca. [Tesis de Pregrado]. Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32153>
- Mesa Espinosa, M. A. (2000). La evaluación del desempeño: herramienta vital en la dirección organizacional. *Economía de Cuba*, s.n. <https://doi.org/https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/mame.htm>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo . <https://doi.org/https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- PREVECON. (13 de Abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Obtenido de Prevecon.com: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

- Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (7ma. ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Real Academia Española. (18 de marzo de 2023). *estrés*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.6 en línea]. Obtenido de Diccionario de la lengua Española: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s?m=form>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración. Decima edición*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rojas, J. (5 de Junio de 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Diario Gestión*, pág. s.n. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
- Rubio Alcalá, F. (2007). *Como afrontar el estrés laboral*. San José: Intituto de Investigación en Educación (INIE).
- Salazar Correa, M. L. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6527>
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis* , 8(2), 55-63. <https://doi.org/https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Selye, H. (1950). El Estrés y el Síndrome General de Adaptación. *British Medical Journal*(1), 1383–1392. <https://doi.org/10.1136/bmj.1.4667.1383>
- Sikula, A. F. (1989). *Administración de recursos humanos: Conceptos prácticos*. México: Limusa.
- Stavroula , L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. OIT. <https://doi.org/https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tello Salazar, M. d. (2018). El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 2017. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12644>
- Tenelanda Tixi, D. P. (2018). El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A. *[Tesis de Maestría]*. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2965>
- Vaca Hidalgo, S. M. (2017). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6819>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.



## **ANEXOS**



### Anexo 01: Instrumentos de investigación

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**



## ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA, MINAS E HIDROCARBUROS DE LA REGIÓN PASCO 2022

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que considere es la más adecuada.

<b>1 NUNCA</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>5 SIEMPRE</b>
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: ANSIEDAD</b>						
1	Presenta palpitaciones o taquicardias aun en estado de reposo.					
2	Presenta dificultades para respirar bien en ocasiones determinadas					
3	Siente como un nudo en el estómago o en la garganta; le cuesta tragar					
4	Últimamente sufre de jaquecas o dolores de cabeza.					
5	Tiene ganas de huir, de marcharse a otro lugar.					
6	Se nota muy inseguro de sí mismo.					
7	Ha notado perdida de interés, cambios de humor durante el día.					
8	Ha notado sensaciones de temor anticipándose a lo peor.					
9	Presenta dificultad para concentrarse, mala memoria.					
10	Se siente muy cansado o sin interés de hacer algo.					
11	Siente temor a que los demás se den cuenta de su ansiedad y a lo que pensarán si esto sucede					
12	Presenta dificultades para relajarse.					
<b>DIMENSIÓN 2: AFRONTAMIENTO.</b>						
13	Siente que fácilmente pierde la calma ante una situación que tiene solución.					

14	Le resulta difícil comprender las respuestas de otras personas para afrontar una situación que les preocupa mucho.					
15	A veces siento que el tiempo pasa lento y no puedo resolver situaciones por mí mismo.					
16	Me gustaría poder desarrollarme en otras áreas de mi persona, pero no sé cómo hacerlo.					
17	Me resulta difícil concentrarme en el trabajo o en otras actividades por estar preocupado.					
18	Dependo de mis compañeros para darme ánimos y sentirme mejor					
19	He intentado reducir mi tensión fumando o comiendo más de lo habitual.					
20	Evito estar en compañía de otras personas.					
21	He tratado de que los demás no se den cuenta de mi ansiedad					
<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	La percepción de los riesgos del ambiente laboral me produce preocupación.					
23	Me incomoda tener que compartir con mis compañeros el espacio asignado para trabajar.					
24	Si tuviera mejor iluminación, ventilación y confort en mi ambiente donde trabajo estaría más relajado.					
25	Siento que mi rendimiento laboral es menor al no disponer de un mobiliario adecuado y cómodo para trabajar.					
26	Me preocupa cuidar del mobiliario asignado a mi función laboral.					
27	Pienso que el mobiliario otorgado por la Institución me expone a accidentes laborales.					
28	Siento que tengo sobrecarga laboral.					
29	Cuando no descanso, siento que se altera mi estado de ánimo.					
30	El no tener claro que hacer me genera preocupación					

**Gracias por su colaboración**



## ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE DESEMPEÑO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA, MINAS E HIDROCARBUROS DE LA REGIÓN PASCO 2022.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que considere es la más adecuada.

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: DESEMPEÑO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>						
1	Considera estar debidamente informado sobre el quehacer de su trabajo.					
2	Maneja los conceptos relacionados a sus labores					
3	Conoce las directivas y su aplicación en su trabajo					
4	Considera estar actualizado en su ejercicio profesional.					
5	Siempre está creando estrategias para mejorar su desempeño laboral					
6	Considera que es lo suficientemente creativo en sus labores					
7	Sus compañeros consideran que es Ud. una persona que le gusta innovar.					
8	Hace sugerencias a sus compañeros y son aceptadas porque las consideran ingeniosas					
9	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en sus labores					
10	Es de las personas que le gusta tener organizado su escritorio o lugar de trabajo					
11	Se siente satisfecho de lograr sus objetivos y los comparte con sus compañeros					
12	Siente que sus sugerencias son valoradas por sus jefes inmediatos					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>		1	2	3	4	5

13	Es cuidadoso del equipo y mobiliario que se le ha asignado					
14	Se considera una persona responsable en su trabajo.					
15	Tiene que ser su jefe inmediato quien le indique realizar una tarea para cumplirla con responsabilidad.					
16	Su estado de ánimo influye en la toma de sus decisiones.					
17	Conoce alguna técnica para poner en práctica para la toma de decisiones ante determinados problemas					
18	Se siente con libertad para tomar decisiones, porque siente apoyo de sus Autoridades.					
19	Sus compañeros lo consideran una persona trabajadora					
20	Participa Ud. en la solución conjunta de los problemas de la Institución					
21	Considera Ud. que su trabajo permite el cumplimiento de las metas y objetivos de su institución					
	<b>DIMENSIÓN 3: IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Se siente a gusto con el trabajo que le corresponde hacer					
23	Considera Ud. que en la Institución existe una buena comunicación entre el personal y las autoridades					
24	La Institución reconoce y premia los esfuerzos de sus trabajadores					
25	Se siente comprometido con los objetivos institucionales.					
26	Asiste a capacitaciones brindadas por la Institución con el compromiso de aplicar lo aprendido.					
27	Siente que el trabajo en equipo lo compromete a trabajar de manera coordinada con sus compañeros					
28	Adecua su forma de ser a las diferencias individuales de sus compañeros					
29	Considera que su experiencia laboral aporta a realizar mejor sus labores.					
30	Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo					

**Gracias por su colaboración**



	recursos humanos y satisfacción laboral																			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

-----

-----

-----

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

-----

<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI Numero</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono N°</b>

Anexo 03: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b> ESTRÉS LABORAL	ANSIEDAD	FISICOS PSICOLOGICOS INTELECTUALES	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> GENERAL: Método científico, ESPECÍFICOS: inductivo –deductivo  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básico  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Explicativo  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental  <b>ENFOQUE</b> Cuali-cuantitativa  <b>POBLACIÓN</b> 23 trabajadores <b>MUESTRA.</b> 23 personas <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DASTOS</b> Revisión de documentos Encuesta y entrevista  <b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b> SPSS V. 26, Excel	
¿Qué nivel de relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.	Existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.		AFRONTAMIENTO	ACTIVO COGNITIVO ACTIVO CONDUCTUAL POR EVITACION		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Variable Dependiente</b> DESEMPEÑO	CONDICIONES LABORALES		ESPACIO MOBILIARIO ORGANIZACIÓN
¿Qué nivel de relación existe entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022	Existe una fuerte relación entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.			EFICIENCIA		CONOCIMIENTOS CREATIVIDAD LOGROS
¿Qué nivel de relación existe entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?	Determinar el nivel de afrontamiento que existe entre la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.	Existe una fuerte relación entre el afrontamiento y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.	EFICACIA		RESPONSABILIDAD TOMA DE DECISIONES PRODUCTIVIDAD		
¿Qué nivel de relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.	Existe una fuerte relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de la Región Pasco, 2022.		IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	LEALTAD COMPROMISO APORTES A LA INSTITUCION		