



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

El estrés y su efecto en el rendimiento laboral de los servidores de
un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Hernandez, María Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4522-5599)

ASESOR:

Mg. Vilcapoma Pérez, Cesar Robin (ORCID: 0000-0003-3586-8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi persona por mi constancia y perseverancia. Así mismo, por la motivación que son: mis tres (3) hijos, mi padre, a mi madre y mis dos (2) hermanitos que ahora son mis tres (3) ángeles.

Algo muy cierto: “La paciencia y la perseverancia tienen un efecto mágico ante el cual desaparecen las dificultades y los obstáculos”

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir con vida para poder avanzar como persona, ser diferente ante la sociedad y contribuir con mis conocimientos por mejores cambios, porque la educación es el arma más poderosa que se puede usar para cambiar el mundo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Análisis descriptivo	22
4.2. Análisis inferencial	31
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Alfa de Cronbach – Variable Estrés Laboral	20
Tabla2. Alfa de Cronbach - Variable Rendimiento Laboral	21
Tabla 3. Régimen laboral del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	22
Tabla 4. Condición del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario De Lima	23
Tabla 5. Años de servicio del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	24
Tabla 6. Sexo del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	25
Tabla 7. Estrés laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	26
Tabla 8. Rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	27
Tabla 9. Reacciones Fisiológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	28
Tabla 10. Reacciones Psicológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	29
Tabla 11. Agentes Negativos de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	30
Tabla 12. Prueba de Tau B de Kendall para las variables Estrés Laboral y Rendimiento Labora	31
Tabla 13. Prueba de Tau B de Kendall para Reacciones Fisiológicas y el Rendimiento Laboral	32
Tabla 14. Prueba de Tau B de Kendall para Reacciones Psicológicas y Rendimiento laboral	33
Tabla 15. Prueba de Tau B de Kendall para Agentes Negativos y Rendimiento laboral	34

Índice de figuras

Figura 1. Régimen laboral del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	22
Figura 2. Condición del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	23
Figura 3. Años de servicio del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	24
Figura 4. Sexo del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	25
Figura 5. Estrés laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	26
Figura 6. Rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	27
Figura 7. Reacciones Fisiológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	28
Figura 8. Reacciones Psicológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	29
Figura 9. Agentes Negativos de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima	30

Resumen

La importancia de la presente investigación radica en aportar al mejoramiento del rendimiento laboral en el Instituto Nacional Penitenciario y prevenir situaciones de estrés laboral generados por factores externos como la pandemia del COVID – 19. Así mismo, la importancia de esta tesis para la sociedad radica, en que, puede ser aplicado en otras entidades públicas, en entornos familiares vulnerables y por ende en la sociedad. Así también, puedo afirmar que el estrés laboral siempre ha sido un gran problema en los trabajadores y se ha afianzado aún más en estas épocas de pandemia. La reducción del estrés laboral no es fácil de llevar a cabo de forma directa en una entidad pública, dado que, está asociado a la unidad de recursos humanos considerando 3 situaciones relacionadas entre sí: satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral. Así también para lograr un buen rendimiento laboral, los cambios se deben realizar paulatinamente. Con el presente estudio de investigación se pretendió establecer estrategias para reducir el estrés laboral y contribuir al desempeño laboral.

Palabras claves: El estrés, rendimiento laboral, reducción del estrés, incremento del rendimiento laboral.

Abstract

The importance of this research lies in contributing to the improvement of work performance in the National Penitentiary Institute and preventing work stress situations generated by external factors such as the COVID-19 pandemic. Likewise, the importance of this thesis for society lies, in that, it can be applied in other public entities, in vulnerable family environments and therefore in society. Also, I can affirm that work stress has always been a great problem in workers and has become even more entrenched in these times of pandemic. The reduction of work stress is not easy to carry out directly in a public entity, since it is associated with the human resources unit considering 3 related situations: job satisfaction, work environment and work motivation. Also, to achieve good work performance, changes must be made gradually. The present research study aimed to establish strategies to reduce work stress and contribute to work performance.

Keywords: Stress, job performance, stress reduction, increased job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2019 en Wuhan – China, las autoridades médicas reportaron una epidemia de neumonía con las características de alteración respiratoria, fiebre persistente, dolores de cabeza y fatiga que la Organización Mundial de la Salud (OMS) denominó COVID-19, ocasionado por un virus nuevo SARS-CoV-2. Esta enfermedad pasó rápidamente de epidemia a pandemia, propagándose por todo el globo terráqueo, manifestándose como neumonías atípicas que finalmente provocan la muerte. Esta pandemia es relacionada con el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS) que inició en el año 2003, con mayor difusión, alto nivel de contagios e infección y elevada mortandad que el COVID-19.

Ante la evidencia de los hechos, la OMS expuso en enero del 2020 que el COVID-19 era un asunto de Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional y a los dos meses siguientes lo declaró como pandemia. Esta crisis sanitaria provocada por el COVID-19 genera un alto índice de preocupación y desconcierto (estrés) entre la población transformándose en pánico y más aún azuzado por los medios de comunicación (sin intención) en su afán por informar a la población por los hechos que sucedían.

Cabe resaltar que, una crisis de salud pública no controlada por las autoridades sanitarias pertinentes puede convertirse en una crisis de salud mental masiva (histeria colectiva), es decir una comunidad o sociedad en estado de histeria colectiva no puede responder oportunamente a las medidas que dicte el gobierno o las autoridades para contrarrestar los efectos de una pandemia o evitar su propagación. En ese sentido las autoridades debieron prever las consecuencias en salud mental para mitigar el impacto psicológico negativo de los efectos de una pandemia, tanto para afrontar la ola de contagios y las pérdidas humanas que esta podría ocasionar, como para superar los efectos de dicha crisis de salud pública. Los efectos psicológicos de una crisis sanitaria en expansión en una población o grupo humano son innegables, y si las autoridades no tratan de controlar a tiempo la pandemia puede causar mayores estragos clínicos. Una sociedad con un estado de salud mental óptimo está más preparada para afrontar todo tipo de contingencias

sanitarias y de otra índole, es muy receptiva y está dispuesta a cumplir con las medidas que dicten los encargados de la salud pública.

Se ha percibido que las personas en estado de aislamiento se han visto afectadas por una fuerte carga de ansiedad y se han negado rotundamente a regresar a su vida cotidiana (que antes solían hacer) y social por temor a contagiarse con el COVID-19, delimitándose a las relaciones familiares, laborales, amicales y afectivas entre muchos miembros de la sociedad por el miedo al contagio, prefiriendo el aislamiento, exigiéndose a tomar medidas extremas entre los integrantes de su entorno más cercano y mantenerse distantes en un espacio familiar cerrado. Cabe recalcar que, el 70% de la población peruana ha sido afectada en su salud mental a causa de la propagación del COVID-19; no por una afectación directa, sino por la incertidumbre generada al no haber una respuesta consensuada, coordinada e inmediata para evitar la propagación de dicha enfermedad y la consiguiente pérdida de vidas humanas, el Ministerio de Salud (MINSA) reportó un incremento significativo de casos de ansiedad y estrés, donde siete (7) de cada diez (10) peruanos están atravesando alteraciones negativas en su salud mental, comprobado con el resultado de encuestas poblacionales, que indican que los síntomas de ansiedad y estrés son los más predominantes, detallado por el Médico Psiquiatra del MINSA, Kelly Castro. Las causas de estos males son: pérdida del empleo, suspensión y abandono de las actividades académicas (estudios), incremento de las labores en el hogar, etc., generando una sensación de cansancio y miedo; “se sienten agobiados y asustados.”

Para el año 2021 “los factores estresantes y agobiantes” por los protocolos de salud impuestos en los servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) a consecuencia de la pandemia – COVID 19, tiene particularidades en cada uno de los servidores, tanto en los que realizan trabajo presencial y remoto. A continuación, se describen los factores más comunes que activan el ciclo de stress en el ámbito laboral, ellos son: Manifestación sintomatológica del COVID-19, Temor al contagio entre compañeros de trabajo, Fallecimiento de compañeros de labores, Temor a perder el empleo, Sobrecarga laboral, Incomodidad por el uso obligatorio de mascarillas y protectores faciales.

Los factores mencionados anteriormente que desencadenan el estrés, cuando estos sobrepasan el nivel de tolerancia del organismo en las personas se genera una afectación de las funciones fisiológicas y deterioro de las relaciones familiares y laborales. Este proceso es paulatino, sostenido y muy perjudicial, sino se recibe un tratamiento oportuno. Además, puede generar malestares psicosomáticos provocando otras dolencias (nuevas alteraciones de la salud), trastorno de la conducta y disminución de la capacidad intelectual.

La importancia de esta tesis radica en aportar al mejoramiento del rendimiento laboral en el INPE y prevenir situaciones de estrés laboral generados por factores externos como la pandemia del COVID – 19. Asimismo, contribuye como profesional a saber afrontar períodos de intenso estrés laboral. Igualmente, la importancia de esta tesis para la sociedad radica, en que, puede ser aplicado en otras entidades públicas, en entornos familiares vulnerables y por ende en la sociedad.

De lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el efecto del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima? También se pudieron redactar las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es el efecto de las reacciones fisiológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima? b) ¿Cuál es el efecto de las reacciones psicológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima? c) ¿Cuál es el efecto de los agentes negativos del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima?

En cuanto a la justificación teórica podemos afirmar que, el estrés laboral siempre ha sido un gran problema en los trabajadores y se ha afianzado aún más en estas épocas de pandemia. La reducción del estrés laboral no es fácil de llevar a cabo de forma directa en una entidad pública, dado que, está asociado a la unidad de recursos humanos considerando 3 situaciones relacionadas entre sí: satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral.

Asimismo, en cuanto a la justificación práctica en relación al rendimiento laboral, los cambios se deben realizar paulatinamente, se debe planificar y comunicar con anterioridad procurando administrar los siguientes indicadores de resultados: Disminución de deserción, reducción de descontentos, incremento de los rendimientos laborales. Cabe precisar que, para establecer un adecuado clima laboral es importante la prevenir conflictos e identificarlos oportunamente para remediarlos, de tal forma, de obtener la satisfacción laboral en los servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario mediante condiciones propicias de trabajo como: De la ejecución de las tareas, de la identificación con la entidad, de la consecución de objetivos y el éxito profesional. Cabe precisar que, un servidor público satisfecho, se desempeña mejor y es más productivo. Además, el clima laboral cuenta con una variedad de factores relacionados con la satisfacción laboral y que, a su vez, puede originar insatisfacción laboral, como de estrés.

Por otro lado, en cuanto a la justificación metodológica podemos mencionar que la tesis permitió establecer estrategias para reducir el estrés laboral y contribuir al desempeño laboral, entre ellas son: Fomentar el trabajo en equipo, crear un espacio armonioso, dirigir a los empleados comentarios constructivos y oportunos acerca de su desempeño, establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo, realizar una adecuada organización de trabajo, distribuir las tareas entre todos de forma equitativa, distribuir la carga laboral adecuadamente con cada uno de los empleados tomando en cuenta sus habilidades, habilidades, conocimientos y recursos disponibles, delegar funciones permitiendo que los integrantes del equipo de trabajo tengan el control sobre sus actividades, establecer plazos razonables de entrega de las tareas asignadas, aprender a poner límites de tal forma de no llegar al cansancio mental, hacer ejercicios de relajación, considerar horarios flexibles de ingreso a sus labores y dar prioridad al trabajo remoto, reconocer a sus aportes y brindar las oportunidades correspondientes de promoción y desarrollo profesional, proponer y brindar capacitaciones periódicamente, brindar reconocimientos en público, implantar objetivos y conceder recompensas por sus logros, resolver los conflictos de manera práctica.

De la misma manera, el informe consideró como objetivo general: Establecer el efecto del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto

Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Establecer el efecto de las reacciones fisiológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, b) Establecer el efecto de las reacciones psicológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, c) Establecer el efecto de los agentes negativos del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

De la misma forma, se planteó la siguiente hipótesis general: El estrés tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. También se redactaron las siguientes hipótesis específicas: a) Las reacciones fisiológicas del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, b) Las reacciones psicológicas del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, c) Los agentes negativos del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones relacionados en el contexto internacional sobre la variable estrés laboral, se tiene a Álvarez (2015) en su tesis estableció la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo para fortalecer la productividad de la organización, para el cual se trabajó con una muestra de 41 personas, fue probabilística intencional, sujeta a la declaración voluntaria de los trabajadores administrativos que deseen participar en la investigación, es de nivel correlacional, tipo no experimental y de corte transversal. La investigación concluye que existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral, además de una correlación perfecta entre la estructura de la organización como agente de estrés y su nivel de rendimiento, por lo tanto, existe una dependencia entre ellas al incrementar los niveles de estrés existe una influencia directa en los niveles del desarrollo laboral.

Asimismo, para García (2016) en su investigación realizada estudió el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, con la finalidad de elaborar una propuesta de prevención y promoción, su muestra fue de 240 personas de la Universidad de Cuenca, 64 trabajadores y 176 administrativos, es de nivel descriptivo, transversal y correlacional, llega a la conclusión que, los trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca, se compone principalmente por personal femenino, jóvenes y casadas, de una edad aproximada de 38 años.

También, para López (2015) en su tesis determinó los niveles de estrés que influyen en el desempeño laboral en tres dimensiones en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito, trabajó con una muestra de 71 trabajadores en el Hospital Básico Nanegalito del sector Noroccidente, distribuidos por áreas, es una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo relacional, con corte transversal, no experimental. Esta investigación concluye que en el hospital se encontró que la población cuenta con niveles altos de estrés en un 62% de la totalidad y 78,9% presentando un excelente desempeño.

De la misma forma, para Robalino (2018) en su investigación estableció la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule, a través de la aplicación de una investigación exploratoria, trabajó con una de 300 conductores y asistentes, es de nivel correlacional cualitativo, tipo descriptiva, exploratoria y documental. Así también, para Castro (2019) en su tesis identificó el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos Portoviejo, trabajó con una muestra de 27 personas que laboran en el área de emergencia. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de campo, de tipo descriptivo, transversal, debido a que explicó la realidad de la situación del personal de enfermería. Finalmente, a través de los métodos e instrumentos que fueron utilizados se manifiesta el síndrome de Burnout en baja escala y este influye en el desempeño laboral de cada trabajador.

En relación a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable estrés laboral, se considera a Sánchez (2017) en su tesis determinó la presencia de estrés laboral y los factores relacionados al personal pre-hospitalario del programa de sistema de atención de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud SAMU en el 2015, trabajó con una muestra de 99 personas entre ellos 47 médicos y 52 enfermeros, es una investigación correlacional, de tipo cuantitativo, observacional transversal y analítico. Esta investigación concluyendo en la existencia de una relación directa y fuerte entre el estrés laboral y los factores relacionados en el personal asistencial prehospitalario.

También, para Vásquez (2016) en su investigación determinó el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, trabajó con una muestra estuvo compuesto por 19 enfermeras de los cuales 4 son varones y 15 son mujeres, es una investigación de tipo aplicativo debido a que plantea alternativas de solución al problema de investigación, enfoque cuantitativo porque comienza de un problema y objetivos definidos, llega a la conclusión de que la mayoría significativa de enfermeras del servicio presentaron un nivel de estrés

laboral moderado. Asimismo, para Machuca (2018) determinó la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los empleados de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, su muestra fue de 100 empleados; es una investigación de nivel correlacional. Se concluye que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores es eficiente con un 53%, además que utilizan la colaboración y cooperación para el desarrollo de sus labores; sin embargo, no todos los trabajadores se sienten comprometidos con el trabajo guiando su esfuerzo y capacidad para cumplir el objetivo trazado, también se determinó que existe una relación inversamente proporcional entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores y por esa razón se acepta la hipótesis de la investigación, esta relación refleja un valor de correlación negativa de -0.234.

Para Escobar (2019) determinó la relación entre estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Mas 2018, utilizó una muestra de 40 acompañantes técnicos de la Unidad. La investigación es correlacional no experimental. Esta presenta una relación significativa y negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos. Además, en la mayoría de casos los trabajadores presentaron un nivel de estrés bajo y se muestran algo satisfechos.

De la misma manera, Tellez (2016) determinó los efectos que genera el estrés laboral, en el rendimiento del personal docente, administrativos y auxiliares de la institución educativa (I.E) "Alfonso Ugarte – San Isidro - Lima", se trabajó con una muestra de 165 docentes, 85 del personal administrativo y 27 auxiliares, es una investigación correlacional, concluyendo que el estrés laboral si afecta al rendimiento de los docentes, administrativos y auxiliares de la I.E.

Para la presente investigación se fundamentó en las teorías de la variable estrés laboral, según López y Campos (2002) delimitan conceptualmente el estrés como una fuerza contraria de la persona tanto en el entorno fisiológico como psicológico, frente a una acción conformada por la interacción de componentes ambientales, personales y sociales, y que sobrelleva a un proceso de adaptación, el cual sí no se logra trae como consecuencia inestabilidad del organismo. Se hace mención a

5 elementos: el estrés que se logra percibir, el respaldo de la familia y sustento social de las amistades, el sustento social percibido, la señal o marca de sintomatología y los hechos y preocupaciones de la vida. El estudio de estos componentes podría establecer una relación entre el incremento de riesgos de accidentes laborales y la interacción de estrés, también se conoce que el abuso del alcohol, las preocupaciones o el endeudamiento excesivo aumentan los parámetros de accidentes, y por tanto se modifican de forma alarmante los procedimientos de producción incrementando los costos y generando otras contingencias organizacionales.

Asimismo, Según Osorio (2016), conceptúa al estrés como la capacidad de sobrellevar la regulación del ser humano ante demandas adicionales y externas, razón por la cual el organismo cambia mostrando sintomatología psicósomática, etc.; Beehr y Neuman, (1978); López de Caro (1985) mencionados por CuevasTorres y García-Ramos (2012) utilizan frecuentemente estas ideas sin existir una delimitación conceptual establecida en general sobre estrés laboral. También, señalan que hay prototipos para entender el estrés laboral como el prototipo de ruptura del equilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), el prototipo solicitudes-control de Karasek (1979); siendo fundamentos para conceptualizar el estrés en diferentes estudios. Por otro lado, se muestra la agrupación de estrés con variables como realización en el trabajo (Brattig, Schablon, Nienhaus y Peters, 2014; Kha- latbari, Ghorbanshiroudi y Firouzbakhsh, 2013) y alteraciones en el sistema óseo y muscular (Hauke, Flintrop, Brun y Rugulies, 2011) que nos conducen a la conclusión de que el estrés puede ser una causa o consecuencia de las variables.

También, para la Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia (2007), Discurre cronológicamente el estrés y lo considera desde 1926, cuando Hans Selye se verificó en que los pacientes atendidos, mostraban las mismas sintomatologías comunes y generales independientemente de su padecimiento, sintomatologías como el agotamiento, pérdida de apetito, disminución de peso y la debilidad y/o decaimiento que fueron analizados con mayor profundidad por Selye hasta nombrar a todos los síntomas como el “Síndrome de estar enfermo”. Con la especialidad

que obtuvo en química orgánica aplicó varios experimentos que se basaron en esfuerzos físicos agotadores con ratas de laboratorio, estas determinaron el incremento de las hormonas suprarrenales que es la hormona adrenocorticotrófica, adrenalina y noradrenalina, ocasionando alteraciones orgánicas denominándola estrés biológico. Selye concretó a través del tiempo que no únicamente los elementos perjudiciales provocaban estrés, sino también las peticiones sociales a las que el ser humano se tiene que adaptar. Por lo que consideró al estrés como un fenómeno de índole psicológico, aunque sea iniciado en ocasiones por causas orgánicas.

Igualmente, Selye (1935) conceptúo el estrés ante la Organización de salud mundial (OMS) como una respuesta del organismo ante distintas situaciones estresantes y a partir de ahí se utiliza este concepto en diferentes ámbitos. El término estrés laboral es señalado como una reacción fisiológica, psicológica y de conducta de una persona que trata de adaptarse a presiones tanto externas como internas; el estrés se inicia cuando aparece un desequilibrio entre el trabajador, el puesto donde se desempeña y la organización donde se encuentra laborando, tratándose de un entorno o conjunto de momentos que el aparato síquico no soporta ni maneja adecuadamente y es por ello que lo manifiesta como malestar, al intentar procesar estas situaciones y al no lograr revertir esta situación es donde responde con los síntomas ya conocidos del estrés.

El estrés se identifica mediante tres fases: a) Respuesta de alarma, b) Estado de resistencia y c) Fase de agotamiento

Los signos del estrés son: Agotamiento psicológico, estados de desconcierto, variaciones psicosomáticas (ataques de pánico, escalofríos, estremecimiento, cardiopatías, respiración aguda), indicativos psicofísicos: menoscabo de memoria, desorden, alteraciones visuales, distorsiones de sueño.

El estrés laboral es la causante de efectos negativos, los cuales se manifiestan en estos tres niveles:

a. Nivel fisiológico, provocando taquicardias, tensión arterial, sudoración, subida del colesterol, enfermedades de la piel, caída de cabello, etc.

- b. Nivel cognitivo, genera indecisiones, preocupación, mal humor, falta de concentración, falta de control.
- c. Nivel psicomotor del sistema motor, causa tartamudeos, conductas impulsivas, ansiedad, trastornos en la alimentación, consumo de tabaco y alcohol, insomnio.

Asimismo, para Vargas, Muratalla–Bautista, González (2018), con respecto al estado del arte de la motivación, para Tayson (2006) la motivación se puede describir como una fuerza del interior que impulsa a las personas a actuar de distintas maneras y por tanto, es una parte muy importante del estudio de la individualidad humana. Además, Arias y Heredia (2010) mencionan que la motivación se constituye por los factores que son capaces de proveer, dirigir y mantener la conducta en dirección a un objeto. Mankeliunas (1990), citado por Alejo (1993), argumenta que la motivación repercute en la coordinación, dirección e intensidad de las formas de comportamiento, orientadas a conseguir logros y aspiraciones.

Del mismo modo, Según Chiavenato (2009), el desenvolvimiento o rendimiento laboral es un instrumento que cuantifica la conformidad que existe entre los empleados y sus funciones, en una empresa. Este instrumento ofrece información con el objetivo de distinguir las áreas susceptibles de ser más eficientes y que incrementen su colaboración para cumplir con las metas de la organización. Igualmente, para Hernández (2002), mencionado por Ganga Contreras, Fernández, y Araya (2009), el desempeño laboral lo podemos desentrañar como una idea estratégica en la que se asocian los recursos organizativos usados para cumplir objetivos y las metas logradas, encuadrados en situaciones de especificaciones particulares que le asigna el ambiente y el entorno de la organización.

En 1943 Maslow expuso que la estimulación en la cual las necesidades de las personas están ordenadas por jerarquía en niveles, en función con su influencia e importancia y que el ser humano para realizarse como persona, tiene que cumplir con las necesidades fisiológicas, sociales, de seguridad, de autoestima y de autodescubrimiento (Villareal, 2007).

La variable de rendimiento laboral, es la dimensión motivación laboral, según Reimundo Moreno, Rodríguez, Melchor D. Elizondo, Xóchitl Segura, Jesús Montalvo (2015) – La definición del efecto en la estimulación profesional como parámetro para incrementar la producción personal. En el análisis del acontecimiento de la Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México- sentencio que, la motivación en un ambiente de trabajo es un componente útil para una mayor productividad en la empresa. Por eso señala lo siguiente:

A) La motivación laboral, es el factor que inicia conductas de tipo biológico, social, cultural y psicológico. Las circunstancias humanas tienen un papel importante dentro de las funciones de la organización, planeamiento y control. Sin profesionales la estructura no existiría y de estos dependerán significativamente el prestigio de la organización. Es importante que los profesionales estén muy motivados para avanzar en los objetivos de dicha estructura, tanto organizacional como personal.

B) El ambiente organizacional es el entorno interno entre las personas que conforman una sociedad que está ligada al avance profesional, tanto los anhelos como estímulos en las personas se puede ver que varían de acuerdo al entorno en el que trabajan. Los profesionales cuando están impulsados, generaran un entorno placentero que establece relaciones agradables de participación, atención, coherencia y confianza entre colegas, jefes y en general.

Marchant L. en el 2006 señala que el discernimiento positivo del ambiente organizacional ayudaría a que se generase un compromiso con algo superior al beneficio unitario, esto genera estabilidad en la persona, y un acuerdo con la organización, lo que conlleva al profesional a sentirse placentero con su labor, ser más provechoso, obtener beneficios y ser reconocido por el uso de sus conocimientos dentro de la organización. De la misma manera están los resultados negativos, en los que se encuentran: la poca adaptación, falta de innovación, el ausentismo y una descendente productividad.

En lo contrario existe la poca motivación, en un entorno poco funcional existen estados de desánimo, abnegación, irritación, y en el peor de los casos violencia,

confrontación y desagrado. Se puede considerar los siguientes puntos que aseguren y garanticen un clima propicio:

- La afinidad de la empresa con sus empleados y propósitos en común.
- La unificación de equipos de trabajo y de un conjunto para una mejor estructura.
- La identificación adecuada del liderato, como su aprobación.
- Las escalas entre confrontaciones y la tolerancia de la asociación.
- El grado de incentivo de los profesionales.

C) La satisfacción laboral es una condición efusiva y positiva producto de la apreciación de cada empleado dentro de la organización que ven el resultado y/o producto de su propio esfuerzo en una estructura que motiva a mayores retos porque han superado los primeros. Así mismo, la satisfacción laboral se puede definir como una postura del profesional anteponiendo la realización de sus expectativas, intereses y su relación con los factores motivacionales del lugar donde se desempeña su ambiente de trabajo. Un trabajador que posee un nivel de satisfacción ha de mostrar una conducta positiva y por ende, desarrollará una mayor producción y rendimiento.

D) Aspectos puntuales en el clima laboral y su satisfacción. Considerando los datos recogidos por Ipsos, México destaca por tener una mayor satisfacción laboral, a causa que los trabajadores consideran positivamente aspectos tales como, lugares gratos, buen ambiente, desarrollo humano, balance vida/trabajo, proyecciones, carga laboral consciente, empatía y respeto, trabajar con líderes, reconocimientos y compensaciones. Las organizaciones de las empresas deben tomar el paso de la compensación, debido a que se debe objetar el incentivo económico que vendría a ser un plan de estimulación o motivación compuesto por elementos tangibles e intangibles que permitirá motivar y captar a los trabajadores. Los componentes tangibles vienen a ser un buen ambiente laboral, crecimiento, prestigio de la empresa y de los trabajadores, capacitación constante y cultura organizacional (Torres, 2016). Además, Henry Ford hacía mención que es responsabilidad de la empresa preparar y capacitar a un trabajador como para que se vaya a otra empresa mejor.

E) Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es el potencial máximo de los empleados para lograr una mejor eficiencia y productividad.

F) Productividad. La productividad se muestra que ha ido variando a través del tiempo, sin embargo, si somos objetivos apreciamos que el indicador siempre ha sido el económico incluso mercantilista se puede afirmarlo y pocas veces se ve la pertinencia de dicha productividad en el tema ambiental que es tan importante, como ejemplo podemos ver la cantidad de bolsas de plástico no solamente en el mar sino en los propios peces y el deterioro del propio planeta con una productividad que no dejado de existir.

Asimismo, según Quijano (2006), una característica del ser humano es el trabajar y por ende en asociación es la productividad factor humano que es un elemento principal para lograr las metas de las empresas, su desarrollo económico y su permanencia, pero no siempre mejora la calidad del recurso humano, es por ello que siempre existe un desequilibrio y otra paradoja de la humanidad es el por qué hay demasiada indigencia en el mundo.

Para que una empresa sea eficiente y eficaz se debe enfrentar los retos motivacionales respecto en generar que el personal deseen ser miembros productivos para la empresa, de la misma forma con tener la capacidad de retener y atraer personas competentes para mantener la producción alta, y por ende la rentabilidad que es fundamental para el crecimiento según (Robbins & Judge, 2013), aunque ya se ha anotado cierta incongruencia que la rentabilidad es clave para el crecimiento.

También, Gabel-Shemueli, Peralta Paiva, Aguirre (2012) en su investigación titulada Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales, Revista Venezolana de Gerencia – RVG), la inteligencia emocional. Diversos autores sostienen conceptos respecto de la

inteligencia emocional y como medirla. Algunas nociones fundamentales se consiguen del conjunto de estas definiciones:

- a) La emoción es resultante del entorno de cada persona y su interacción con la misma
- b) Se conforma como un procedimiento complejo
- c) Es dinámica
- d) Es anterior a la conciencia (sin embargo, cada quien educa su conciencia a sus propios valores que interioriza)

Es así que, el presente estudio menciona la definición de Mayer y Salovey (1997), refiriendo que las destrezas existen para evaluar, percibir y expresar emociones; además de generar sentimientos cuando estos ayudan al pensamiento; entender el conocimiento emocional y las emociones, así ajustar las emociones para que de esta forma se pueda promover el crecimiento intelectual y emocional. Es por eso que, a partir de este concepto, los investigadores derivaron y agruparon cuatro habilidades que son parte de su modelo: Identifica, utilizar, comprender y regular emociones.

Respecto a las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, muchos análisis y evaluaciones indican que las relaciones emotivas guardan relación con el estrés del trabajo, en especial del enfoque de la persona por la vida en general (si consideramos que la vida misma es un milagro, todos deberíamos tener una actitud de agradecimiento y en cierto sentido de satisfacción). De acuerdo con su estado emotivo, provocado por contextos latentemente estresantes, las personas responden bien o mal a dichas situaciones (Spector y Goh, 2001). En otros términos, la forma como las personas notan las escenarios y acontecimientos estresantes que influyen en sus emociones. Razón por la cual, se sustenta que la inteligencia emocional tiene un papel significativo en el mando del estrés (Slaski y Cartwright, 2002). Otros estudios señalan que los individuos que están conscientes de dicha situación analizan las causas y efectos y a raíz de eso elaboran una predisposición que les permite mitigar y manejar mejor dichas situaciones (Salovey, Mayer y Carusso, 2002).

Dentro de un entorno organizacional y laboral, se indica que la manera como algunas personas perciben, regula y usan la información derivada de las emociones, está vinculada con la acomodación o resistencia del estrés laboral, sin embargo, el estrés laboral siempre es una sobre carga que el ser humano no puede resistir porque originan estragos negativos que perjudican la salud.

III. METODOLOGÍA

Con respecto a la metodología empleada se puede afirmar que se aplicó un enfoque cuantitativo, debido a que se trabajó con un instrumento y los datos recogidos fueron procesados estadísticamente. Hernández (2014) define la investigación cuantitativa como, la recopilación de datos que permiten aceptar o rechazar la hipótesis en base a una medición numérica y análisis estadístico, con la finalidad de plantear pautas de comportamiento y comprobar teorías.

Así mismo, la investigación fue de corte transversal, ya que el instrumento fue aplicado una sola vez a todos los participantes. Según Müggenburg, Pérez (2007), establece que una investigación es transversal debido a que se realiza la recolección de datos en un momento determinado, en un tiempo único, con el propósito de explicar las variables y analizar su comportamiento en un tiempo dado.

Finalmente, la investigación fue de nivel correlacional, dado que se pretendió determinar la relación existente entre el estrés y su efecto en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Respecto a lo señalado, Hernández (2014) define la investigación correlacional a aquella asociación de variables a través de un patrón predecible para un grupo o población.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo de investigación, fue de tipo básica; buscándose incrementar las teorías existentes o ampliarlas desde la perspectiva de los resultados de la investigación.

Considerando a Muntané (2010) establece que la investigación es básica al originarse en un marco teórico y permanezca a ello con el fin de maximizar los conocimientos científicos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico. De la misma manera: se puede afirmar que la investigación fue de diseño no experimental, puesto que no se manipularon las variables. Al respecto, Kerlinger (1979) manifiesta que la investigación de diseño no experimental es aquella no se pueden manipular variables o definir sujetos aleatoriamente, además de las situaciones. De hecho, no hay estímulos a los cuales se expongan las personas

estudiadas, es decir los sujetos en su ambiente natural son observados, en su contexto total.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de investigación son: El estrés laboral y Rendimiento laboral.

Variable 1: El estrés laboral, según Según López y Campos (2002) definen el estrés como una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante una interacción de estímulo configurado por la interrelación de factores individuales, sociales y ambientales, llevándolo a un proceso de adaptación, el mismo que si no se logra produce un desequilibrio del organismo. De la misma manera Peiró, (2001), indica que el estrés, en nuestra sociedad va en incremento, afectando tanto en el ámbito personal y social, que son daños mayores ocasionados, perturbando psicológicamente y físicamente, involucrando la salud de muchos empleados.

Respecto a la variable estrés laboral en sus dimensiones se consideraron las siguientes: a) Respuesta fisiológicas, b) Respuestas psicológicas, c) Agentes negativos.

Variable 2: Rendimiento laboral, en referencia a esto Chiavenato (2000) define el desempeño de las labores como las acciones de los trabajadores que son de suma importancia para cumplir con las metas organizacionales. Asimismo, menciona que un positivo desempeño laboral es la fuerza más importante con la que cuenta una empresa. De la misma manera Sebastián Gabini (Universidad Abierta Interamericana, 2018), define el rendimiento laboral como uno de las variables más exploradas en las investigaciones de la psicología organizacional. Es por esa razón, que hasta finales de la década del 80 los estudios fueron destinados a evaluar indirectamente el rendimiento laboral, la eficacia del personal y la productividad.

Para la variable Rendimiento laboral se consideraron las siguientes dimensiones: a) Inteligencia emocional, b) Clima laboral, c) Motivación laboral y d) Satisfacción laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según, Selltiz (1974) describe a la población como una agrupación de los casos concordantes a una serie de situaciones específicas. La población se ubica en relación a sus características de lugar, contenido y tiempo. De la misma forma, Hernández, Fernández, & Baptista, (2006), precisa respecto a la población que se debe tener en cuenta elementos de la población, y que estos ayuden a mantener la pertenencia o no de la población intervenida.

Para la investigación se consideró como población a los 491 empleados que laboran en la Sede Central del Instituto Nacional Penitenciario – INPE, dicha información fue facilitada por la Oficina de Recursos Humanos de dicha entidad.

Muestreo. Método que se utiliza para seleccionar a los elementos de la muestra del total de la población. Esta se basa en un conjunto de normas, procesos y criterios a través de los cuales se escoge una agrupación de elementos que representan lo que sucede en toda la población.

Respecto a la muestra, Arias (2006) describe a la muestra como el subconjunto representante y finito que se extraerá de la población posible. Del mismo modo, representa una parte de la población del objeto de estudio, por ello es importante corroborar que los componentes de la muestra sean adecuadamente representativas a la población para que se permita generalizar. En el presente caso de estudio, esta fue calculada utilizando procedimientos estadísticos y matemáticos con los siguientes parámetros:

Nivel de confianza: 91%

Margen de error muestral: 9%

Proporción muestral: $p = 0,5$ (Criterio conservador)

Población: $N = 491$ empleados

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1,69)^2 (0,5)(1 - 0,5) (491)}{(0,09)^2 (491 - 1) + (1,69)^2 (0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = 75 \text{ Empleados}$$

En referencia al muestreo, López (2004), explica que se divide en dos grupos: probabilístico y no probabilístico, haciendo mención que el método probabilístico es el mayor recomendado para aplicarse en las investigaciones cuantitativas, dado que todos elementos de la población poseen la misma posibilidad de ser seleccionadas. En este caso, se aplicó la técnica probabilística del Muestreo aleatorio simple (MAS) a partir de balotas numeradas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Como técnica se consideró la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado producto de la operacionalización de la variable. Se utilizó una escala politómica, propiamente la escala de Likert con los valores: 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca y 1 = Nunca, para ambas variables. El instrumento para medir la variable: Estrés laboral tenía 41 ítems, mientras que el instrumento para la variable: Rendimiento laboral constó de 32 ítems.

Para la validez del cuestionario sobre estrés laboral se pidió la colaboración de tres expertos que verificaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Estos expertos, entre los cuales están conformados por dos magísteres y un doctor donde dictaminaron que el instrumento es aplicable.

En referencia a la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach a través de la obtención de datos de una prueba piloto que se aplicó a 10 colaboradores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, de los resultados se pudo determinar un valor de confiabilidad de 0,756 para el instrumento de estrés laboral.

Tabla 1

Alfa de Cronbach – Variable Estrés laboral

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,756	41

En que lo respecta a la variable Rendimiento laboral, se hizo la validez también por Juicio de expertos los cuales dictaminaron que el instrumento era aplicable y en referencia a la confiabilidad, también se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores y los resultados fueron analizados por el Alfa de Cronbach, el cual arrojó una confiabilidad de 0,889 para los 32 ítems del cuestionario.

Tabla 2

Alfa de Cronbach – Variable Rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,889	32

3.5. Procedimientos: El cuestionario validado y con confiabilidad aceptable se hizo llegar en forma física el formulario de preguntas a todos los integrantes de la muestra, para lo cual previamente se coordinó con el jefe de Recursos Humanos de una de las sedes del Instituto Nacional Penitenciario de Lima y de esa forma poder recoger datos concernientes a la investigación.

3.6. Método de análisis de datos: Los resultados del análisis estadístico, implicaron realizar un análisis descriptivo con tablas y figuras y un análisis inferencial que se refirió a la contratación de las hipótesis de investigación utilizando el Tau-B de Kendall para tal efecto.

3.7. Aspectos éticos: El desarrollo de la investigación ha sido formulada y planteada por la investigadora, donde la opinión de los trabajadores encuestados involucrados respondió anónimamente, pero éticamente con la verdad. Por esta razón, los resultados y el desarrollo poseen ética y transparencia. Asimismo, se han respetado las fuentes citando correctamente a los autores y los datos obtenidos no han sido manipulados, ni alterados de su origen.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

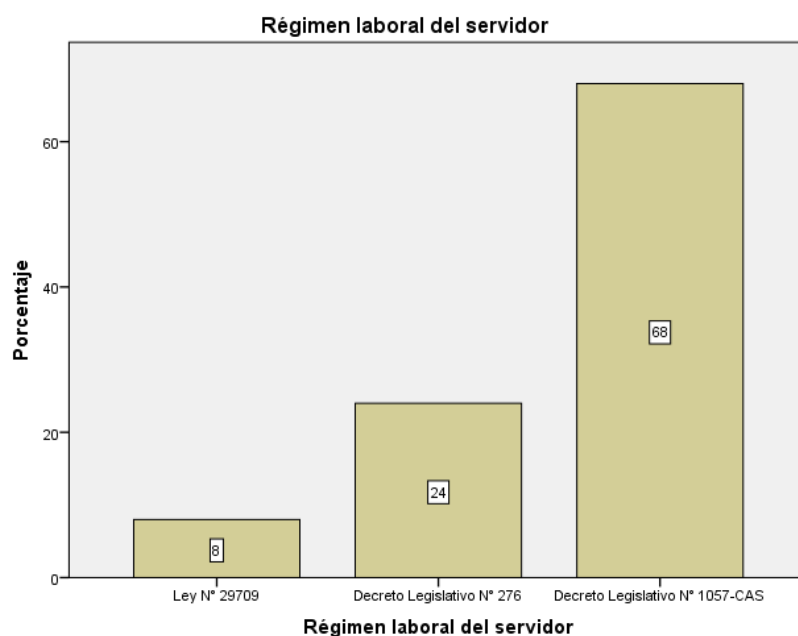
Régimen laboral del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ley N° 29709	6	8,0	8,0	8,0
Decreto Legislativo N° 276	18	24,0	24,0	32,0
Decreto Legislativo N° 1057-CAS	51	68,0	68,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 1

Régimen laboral del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

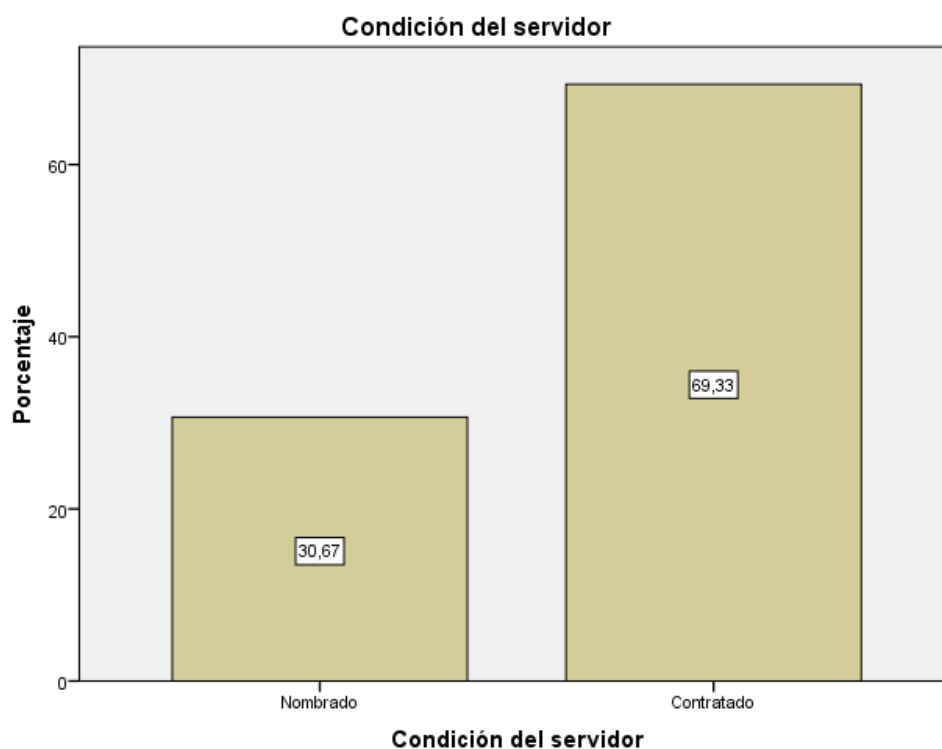
Interpretación:

En la Tabla 1 y Figura 1, se aprecia que el Régimen laboral de los participantes fueron: 6 pertenecen a la Ley N° 29709 los cuales representan el 8,0%, 18 al Decreto Legislativo N° 276 que representan el 24,0% y 51 pertenecen al Decreto Legislativo 1057 – CAS, los mismos que representan el 68,0%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que pertenecen al Decreto Legislativo N° 1057-CAS y colaboradores que pertenecen a Ley 29709.

Tabla 4*Condición del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	23	30,7	30,7	30,7
Contratado	52	69,3	69,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 2*Condición del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima*

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

En la Tabla 2 y Figura 2, se aprecia que de los resultados obtenidos se tiene que, 23 colaboradores son nombrados representando el 30.7%, mientras que 52 colaboradores son contratados los mismos que representan 69,3%. Se puede evidenciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores contratados y los nombrados.

Tabla 5

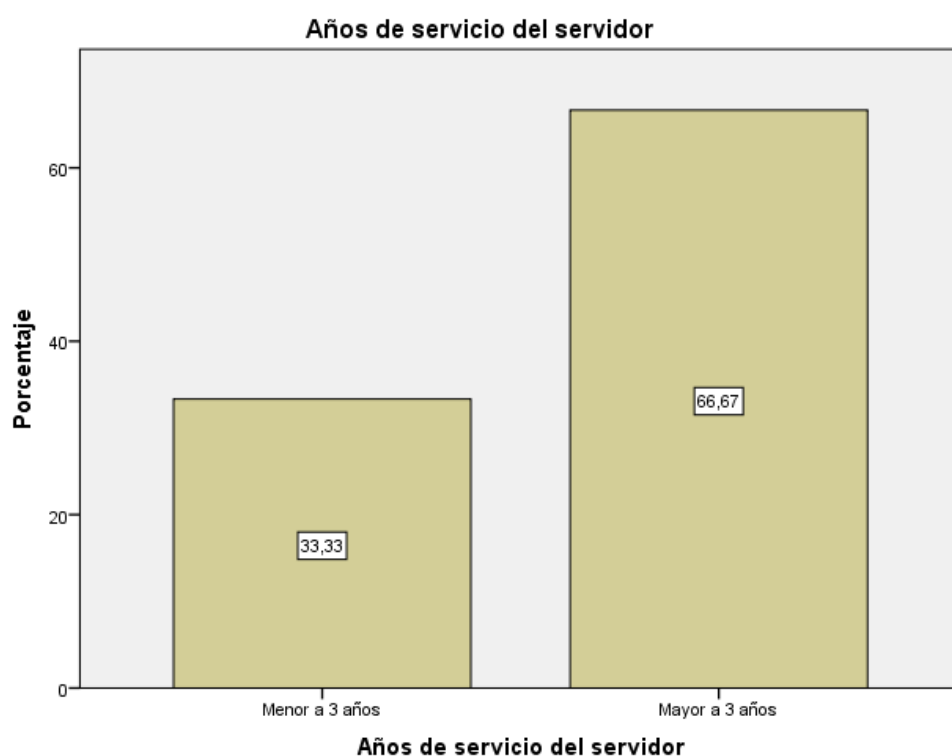
Años de servicio del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor a 3 años	25	33,3	33,3	33,3
Mayor a 3 años	50	66,7	66,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 3

Años de servicio del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

Así mismo, en la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia que los años de servicio de los participantes indica que, 25 de ellos tienen menor a 3 años de experiencia, los mismos que representan el 33,3%, asimismo, se aprecia que, 50 servidores tienen mayor a 3 años de experiencia, que representan el 66,7% del total de colaboradores. Se puede evidenciar un número mayor de colaboradores con mayor a 3 años de servicio.

Tabla 6

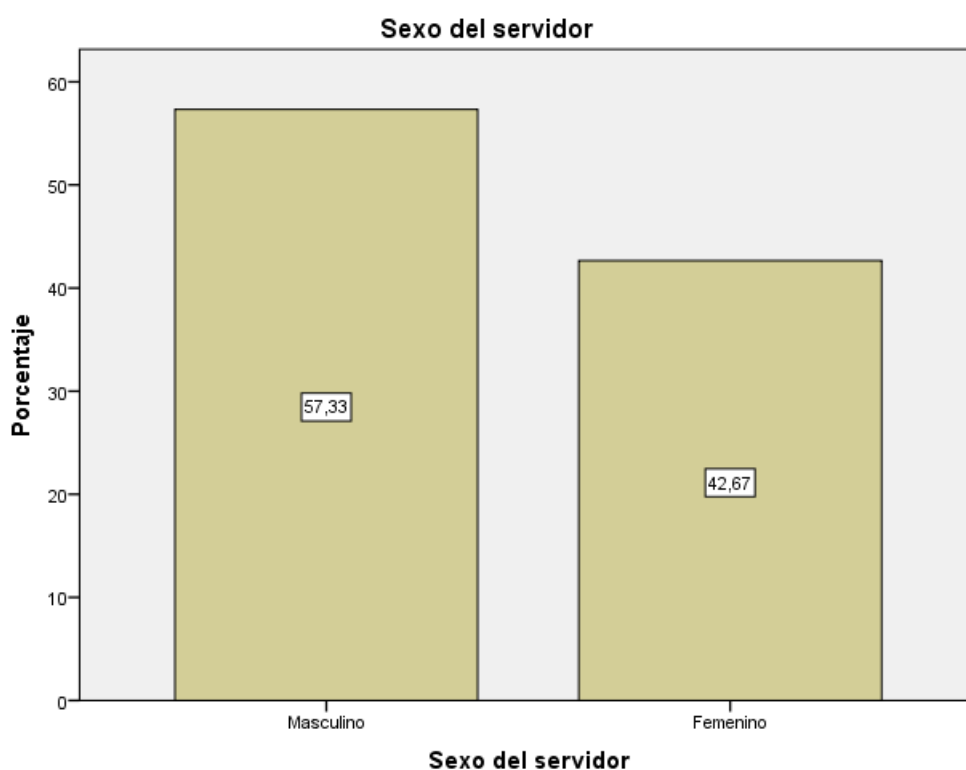
Sexo del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	43	57,3	57,3	57,3
Femenino	32	42,7	42,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 4

Sexo del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

Del mismo modo, en la Tabla 4 y Figura 4, se muestra que 43 colaboradores son de sexo masculino los cuales representaron el 57,3%, mientras que 32 son de sexo femenino, los mismos que representaban el 42,7%. Se puede notar una gran diferencia entre el número colaboradores de sexo masculino y sexo femenino.

Tabla 7

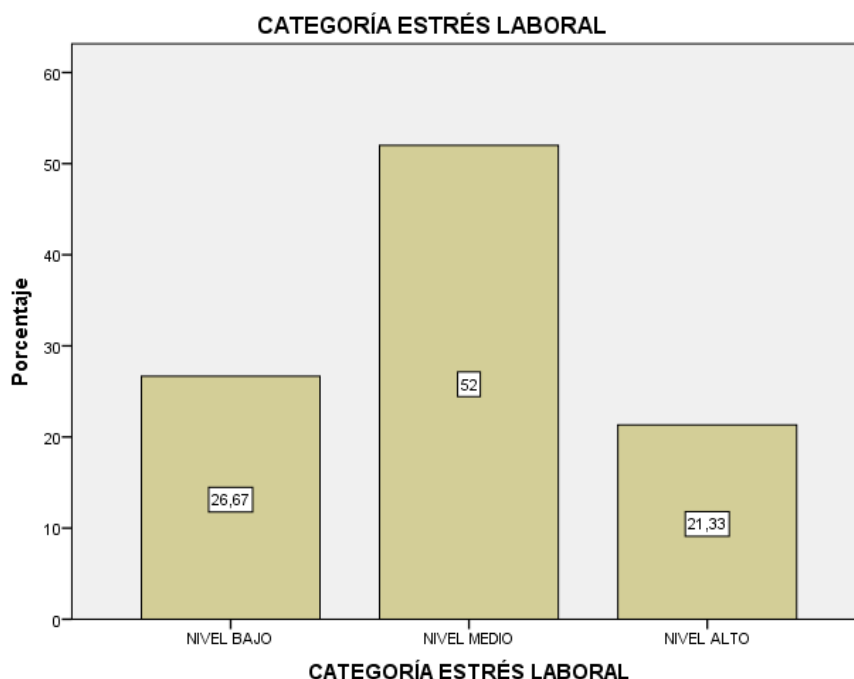
Estrés laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	20	26,7	26,7	26,7
NIVEL MEDIO	39	52,0	52,0	78,7
NIVEL ALTO	16	21,3	21,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 5

Estrés laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

De igual forma, en la Tabla 5 y Figura 5, se puede apreciar que el nivel de estrés laboral que presentan los participantes son: 20 presentan estrés con nivel bajo el cual representan el 26,7%, 39 presentan estrés nivel medio el cual representan el 52,0% y 16 presentan estrés nivel alto que representan el 21,3%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que presentan estrés de nivel medio y los colaboradores que presentan estrés de nivel alto.

Tabla 8

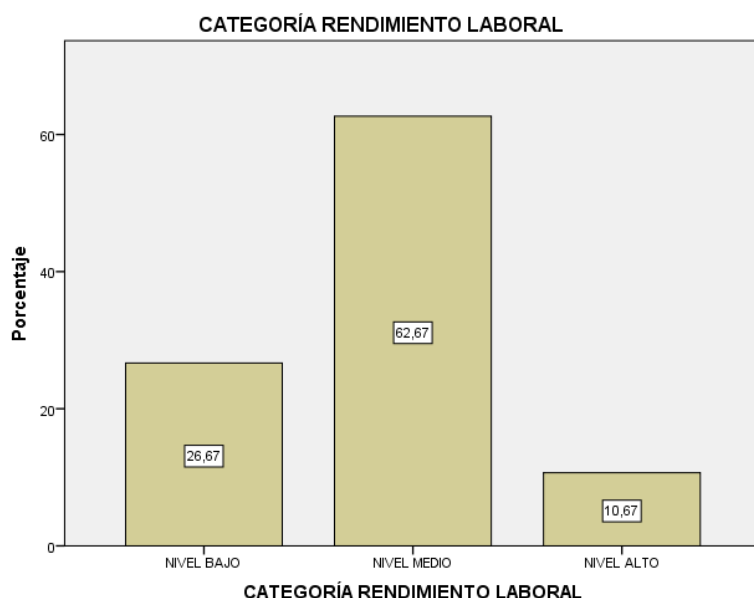
Rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	20	26,7	26,7	26,7
NIVEL MEDIO	47	62,7	62,7	89,3
NIVEL ALTO	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 6

Rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

De igual manera, en la tabla 6 y figura 6, se puede apreciar que el nivel de Rendimiento laboral que presentan los participantes son: 20 presenta rendimiento laboral con nivel bajo el cual representa el 26,7%, 47 presentan rendimiento laboral con nivel medio el cual representan el 62,7% y 8 presentan rendimiento con nivel alto el cual representan el 10,7%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que presentan un rendimiento con nivel medio y los colaboradores que presentan un rendimiento con nivel alto.

Tabla 9

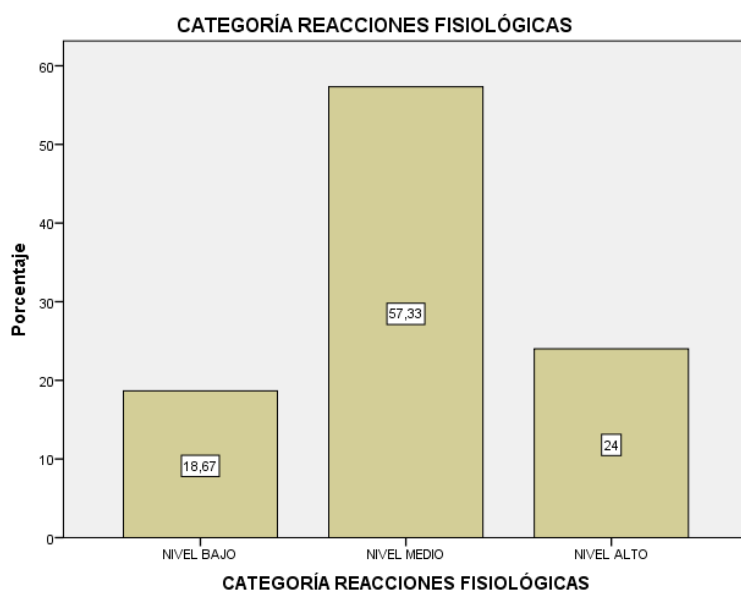
Reacciones Fisiológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	14	18,7	18,7	18,7
NIVEL MEDIO	43	57,3	57,3	76,0
NIVEL ALTO	18	24,0	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 7

Reacciones Fisiológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

Similarmente, en la tabla 7 y figura 7, se aprecia que los colaboradores que presentan reacciones fisiológicas de Nivel bajo son 14 representando el 18,7%, mientras que 43 colaboradores presentan reacciones fisiológicas de Nivel medio representando el 57,3%, finalmente solo 18 colaboradores presentan reacciones fisiológicas de Nivel alto representando el 24,0%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores que perciben reacciones fisiológicas con nivel medio en comparación con los colaboradores con reacciones fisiológicas con nivel bajo.

Tabla 10

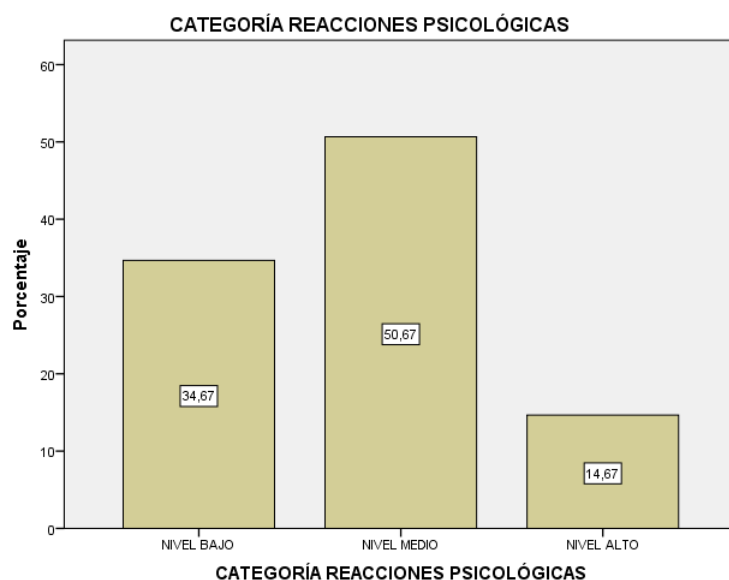
Reacciones Psicológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	26	34,7	34,7	34,7
NIVEL MEDIO	38	50,7	50,7	85,3
NIVEL ALTO	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 8

Reacciones Psicológicas de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

De igual forma, en la tabla 8 y figura 8, se aprecia que los colaboradores que presentan reacciones psicológicas de Nivel bajo son 26 representando el 34,7%, mientras que 38 colaboradores presentan reacciones psicológicas de Nivel medio representando el 50,7%, finalmente solo 11 colaboradores presentan reacciones psicológicas de Nivel alto representando el 14,7%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores que perciben reacciones psicológicas con nivel medio en comparación con los colaboradores con reacciones fisiológicas con nivel alto.

Tabla 11

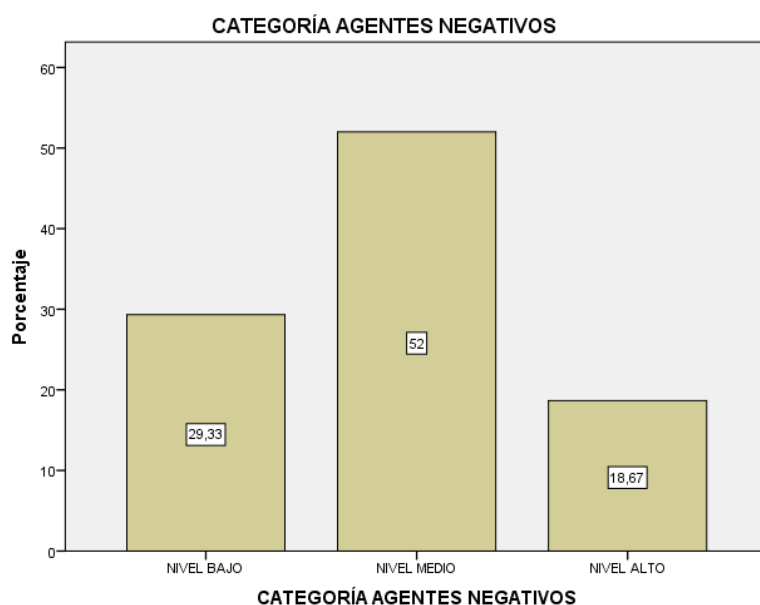
Agentes Negativos de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	22	29,3	29,3	29,3
NIVEL MEDIO	39	52,0	52,0	81,3
NIVEL ALTO	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 9

Agentes Negativos de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Interpretación:

También, en la tabla 9 y figura 9, se aprecia que los colaboradores con agentes negativos de Nivel bajo son 22 representando el 29,3%, mientras que 39 colaboradores con agentes negativos de Nivel medio representando el 52,0%, finalmente solo 14 colaboradores con agentes negativos de Nivel alto representando el 18,7%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores con agentes negativos de nivel medio en comparación con los colaboradores con agentes negativos con nivel alto.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general:

H_i: El estrés tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

H_o: El estrés no tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

Nivel de confianza de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall

Tabla 12

Prueba de Tau B de Kendall para las variables Estrés Laboral y Rendimiento Labora

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Tau-b de Kendall	,006	,099	,057	,954
N de casos válidos	75			

Fuente: Reporte del SPSS V1 y V2 para el estudio.

Interpretación:

En la tabla 10, podemos observar que se ha obtenido un valor Sig = 0,954 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación, la cual establece que el estrés no tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = 0,006$, el cual se interpreta como una correlación muy baja entre las variables mencionadas.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas 1:

H_e: Las reacciones fisiológicas del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

H_o: Las reacciones fisiológicas del estrés no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

Nivel de confianza de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall

Tabla 13

Prueba de Tau B de Kendall para Reacciones Fisiológicas y el Rendimiento Laboral.

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Tau-b de Kendall	,017	,105	,165	,869
N de casos válidos	75			

Fuente: Reporte del SPSS DIM1 y V2 para el estudio.

Interpretación:

En la tabla 11, podemos observar que se ha obtenido un valor Sig = 0,869 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 1, la cual establece que las reacciones fisiológicas del estrés no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = 0,017$ lo cual se verifica que existe una correlación muy baja entre variable.

Hipótesis Específicas 2:

H_e: Las reacciones psicológicas del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

H_o: Las reacciones psicológicas del estrés no tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

Nivel de confianza de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall

Tabla 14

Prueba de Tau B de Kendall para Reacciones Psicológicas y Rendimiento laboral

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Tau-b de Kendall	-,089	,107	-,819	,413
N de casos válidos	75			

Fuente: Reporte del SPSS DIM2 y V2 para el estudio.

Interpretación:

En la tabla 12, podemos observar que se ha obtenido un valor Sig = 0,413 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 2, la cual establece que las reacciones psicológicas del estrés no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = -0,089$ (negativa), lo cual verifica que existe una correlación muy baja entre variables.

Hipótesis Específicas 3:

H_e: Los agentes negativos del estrés tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

H_o: Los agentes negativos del estrés no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

Nivel de confianza de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall

Tabla 15

Prueba de Tau B de Kendall para Agentes Negativos y Rendimiento laboral

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Tau-b de Kendall	,057	,101	,559	,576
N de casos válidos	75			

Fuente: Reporte del SPSS DIM3 y V2 para el estudio.

Interpretación:

En la tabla 13, podemos observar que se ha obtenido un valor Sig = 0,576 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 3, la cual establece que Los agentes negativos del estrés no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = 0,057$ lo cual verifica que existe una correlación muy baja entre variable.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer el efecto existente entre El Estrés y el Rendimiento Laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, 2021. Asimismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables Estrés Laboral (Reacciones Fisiológicas, Reacciones Psicológicas y Agentes Negativos), con la variable Rendimiento Laboral.

Las limitaciones encontradas la investigación fueron que, algunos servidores encuestados respondieron sin criterio, encontrando incoherencias en sus respuestas. Asimismo, el trabajo remoto también fue una limitante para realizar mis encuestas dado que, lo realicé de manera física. Del mismo modo, la emergencia sanitaria que se vive hasta la actualidad, imposibilita el acercamiento a las personas por el temor a los contagios, dicha emergencia sanitaria a nivel nacional se dio a consecuencia de la pandemia del COVID-19, otorgada por el Decreto Supremo N° 0044-2020-PCM, con la cual se dispone el aislamiento social obligatoria (cuarentena), debido a los contagios y muertes que venían afectando a las vidas humanas de nuestros compatriotas, restringiéndose la ejecución de los derechos constitucionales concernientes a la libertad y a la seguridad personal, la inviolabilidad del domicilio, la libertad de reuniones y de tránsito en el territorio.

El estado de emergencia sanitaria debido a la pandemia por el COVID-19 es lógico y legítimo constitucionalmente, donde los derechos fundamentales de las personas son concernientes a un Estado de Emergencia Sanitaria, es así que, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que los estados den prioridad y poner como centro los Derechos Humanos, dando prioridad a la salud e integridad personal de la población en virtud de los serios riesgos para la vida humana y prever los impactos inmediatos, mediano y de largo plazo respecto a la población en su totalidad, sin discriminación alguna.

El cuestionario validado y con confiabilidad aceptable se hizo llegar en forma física, mediante un formulario de preguntas a todos los integrantes de la muestra,

para lo cual previamente se coordinó con el jefe de Recursos Humanos de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima y poder acceder a las diferentes áreas y así poder recoger datos concernientes a la investigación. Asimismo, para su validez del cuestionario se requirió la ayuda de tres (3) expertos para verificar la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. De la misma forma para calcular la fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach mediante los datos obtenidos de una prueba piloto que se aplicó a diez (10) servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, obteniéndose como resultados un valor de confiabilidad de 0,756 para el instrumento de estrés laboral para los 41 ítems del cuestionario y de 0,889 para el instrumento de Rendimiento Laboral para los 32 ítems del cuestionario.

De los resultados estadísticos obtenidos para la ejecución de un análisis descriptivo con tablas y figuras, cuyas interpretaciones se refieren al análisis para el Régimen Laboral del servidor de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, se obtuvo como resultado que el Régimen laboral de los participantes fueron: 6 pertenecen a la Ley N° 29709 los cuales representan el 8,0%, 18 al Decreto Legislativo N° 276 que representan el 24,0% y 51 pertenecen al Decreto Legislativo 1057 – CAS, los mismos que representan el 68,0%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que pertenecen al Decreto Legislativo N° 1057-CAS y colaboradores que pertenecen a Ley 29709.

Así también, para la condición laboral de los participantes se obtuvo como resultado que, 23 de ellos son nombrados representando el 30.7%, mientras que 52 colaboradores son contratados los mismos que representan 69,3%. Se puede evidenciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores contratados y los nombrados.

Asimismo, para los años de servicio de los participantes se logró como resultados que, 25 de ellos tienen menor a 3 años de experiencia, los mismos que representan el 33,3%, asimismo, se aprecia que, 50 servidores tienen mayor a 3 años de experiencia, que representan el 66,7% del total de colaboradores. Se puede evidenciar un número mayor de colaboradores con mayor a 3 años de servicio.

Igualmente, para el sexo de los participantes se obtuvo como resultados que, 43 colaboradores son de sexo masculino los cuales representaron el 57,3%, mientras que 32 son de sexo femenino, los mismos que representaban el 42,7%. Se puede notar una gran diferencia entre el número colaboradores de sexo masculino y sexo femenino.

Además, de los resultados obtenidos se tiene que, el nivel de Estrés laboral que presentan los participantes son: 20 presentan estrés con nivel bajo el cual representan el 26,7%, 39 presentan estrés nivel medio el cual representan el 52,0% y 16 presentan estrés nivel alto que representan el 21,3%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que presentan estrés de nivel medio y los colaboradores que presentan estrés de nivel alto.

De igual manera, se obtuvo como resultados que, el nivel de Rendimiento laboral que presentan los participantes son: 20 presenta rendimiento laboral con nivel bajo el cual representa el 26,7%, 47 presentan rendimiento laboral con nivel medio el cual representan el 62,7% y 8 presentan rendimiento con nivel alto el cual representan el 10,7%. Se puede apreciar que existe una gran diferencia entre los colaboradores que presentan un rendimiento con nivel medio y los colaboradores que presentan un rendimiento con nivel alto.

Del mismo modo, de los resultados obtenidos se tiene que, los colaboradores que presentan reacciones fisiológicas de Nivel bajo son 14 representando el 18,7%, mientras que 43 colaboradores presentan reacciones fisiológicas de Nivel medio representando el 57,3%, finalmente solo 18 colaboradores presentan reacciones fisiológicas de Nivel alto representando el 24,0%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores que perciben reacciones fisiológicas con nivel medio en comparación con los colaboradores con reacciones fisiológicas con nivel bajo.

Igualmente, de los resultados logrados se tiene que, los colaboradores que presentan reacciones psicológicas de Nivel bajo son 26 representando el 34,7%, mientras que 38 colaboradores presentan reacciones psicológicas de Nivel medio representando el 50,7%, finalmente solo 11 colaboradores presentan reacciones

psicológicas de Nivel alto representando el 14,7%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores que perciben reacciones psicológicas con nivel medio en comparación con los colaboradores con reacciones fisiológicas con nivel alto.

También, de los resultados encontrados se tiene que, los colaboradores con agentes negativos de Nivel bajo son 22 representando el 29,3%, mientras que 39 colaboradores con agentes negativos de Nivel medio representando el 52,0%, finalmente solo 14 colaboradores con agentes negativos de Nivel alto representando el 18,7%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de colaboradores con agentes negativos de nivel medio en comparación con los colaboradores con agentes negativos con nivel alto.

De los resultados estadísticos obtenidos para la ejecución de un análisis inferencial con tablas, figuras, cuyas interpretaciones se refieren a la comprobación de las hipótesis de investigación para las dos (2) variables de investigación, utilizando el Tau B de Kendall, obteniéndose como resultado un valor Sig = 0,954 mayor a 0,05 y por la regla de decisión se puede señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación, la cual establece que el estrés no tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t=0,006$, el cual se interpreta como una correlación muy baja entre las variables mencionadas.

Asimismo, se tuvo como resultado que para la hipótesis específica Reacciones Fisiológicas y Estés Laboral, se obtiene un valor Sig = 0,869 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 1, la cual establece que las reacciones fisiológicas no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Así también, se obtiene un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t=0,017$ lo cual se verifica que existe una correlación muy baja entre variables.

Así también, se realizó el análisis para la hipótesis específica Reacciones Psicológicas y Estés Laboral, se obtuvo un valor Sig = 0,413 mayor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 2, la cual establece que las reacciones psicológicas no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = -0,089$ (negativa), lo cual verifica que existe una correlación muy baja entre variables.

De la misma forma, se realizó el análisis para la hipótesis específica agentes negativos y estrés laboral, se logró un valor Sig = 0,576 mayor a 0,05 y aplicando la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica 3, la cual establece que Los agentes negativos no tienen un efecto significativo en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Asimismo, tenemos un valor Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación $t = 0,057$ lo cual verifica que existe una correlación muy baja entre variable.

Al comparar los resultados alcanzados en la presente investigación con los obtenidos en previos estudios, se tiene que Álvarez (2015) quien estableció la existencia de una relación positiva entre el estrés y el rendimiento laboral administrativo, trabajando con una muestra de 41 personas, concluyendo que existe una relación positiva entre el estrés y el rendimiento, así también una vinculación perfecta entre la estructura organizacional, como agente estresor y el nivel de rendimiento por lo tanto hay dependencia entre ellas, es decir al incrementarse los niveles de estrés existe una incidencia estrecha en los niveles de desempeño. Así mismo, López (2015) determinó que los niveles de estrés influyen en el desempeño laboral, encontrándose que la población cuenta con niveles altos de estrés en un 62% de la totalidad, no obstante, respecto a los niveles de desempeño el 78,9% posee un excelente desempeño. Del mismo modo Escobar (2019) determinó la relación entre estés y satisfacción laboral, trabajando con una muestra de 40 personas, existiendo una relación significativa y negativa entre estrés y satisfacción laboral, es decir en la mayoría de casos los trabajadores

presentaron un nivel bajo de estrés y se muestran algo satisfechos. Haciendo la comparación con mi investigación se observa una similar situación sucedió en mi presente investigación, donde de los resultados estadísticos obtenidos, se tiene que, el estrés no afecta al rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario.

Sin embargo, para Robalino (2018) estableció la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los conductores de unidades de transporte intraprovincial, que trabajó para una muestra de 300 conductores y asistentes. Para Sánchez (2017), determinó la presencia de estrés laboral y factores relacionados en el personal de asistencia pre hospitalario, trabajando con una muestra de 99 personas, donde concluye que existe una relación directa y fuerte entre el estrés y los factores asociados en el personal. Así también para Machuca (2018) determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores, trabajando con una muestra de 100 trabajadores, determinándose que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es eficiente con un 53%, utilizando la cooperación y la colaboración para el desarrollo de actividades, determinándose que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, aceptándose la hipótesis de investigación, con un valor de correlación negativa de -0,234. Del mismo modo, Tellez (2016) determinó los efectos que genera el estrés laboral en el rendimiento del personal docente, administrativo y auxiliares, donde trabajó con una muestra de 165 docentes, 85 personal administrativo y 27 auxiliares, llegando a la conclusión que el estrés si afecta en el rendimiento del personal docente, administrativos y auxiliares. Contrastando con mi presente investigación, ocurre lo contrario, donde se identificó que el estrés no afecta en el rendimiento laboral de los servidores en la entidad de estudio, ello se debe a múltiples factores, uno de ellos es debido a que cada día se ven temas carcelarios con diferentes tipos de casos, se realizan visitas a los diferentes los Establecimientos Penitenciarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En la investigación se estableció el efecto del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima. Lo más importante de este estudio fue establecer el efecto del estrés en el rendimiento laboral y de los resultados estadísticos obtenidos respecto a los cuestionarios realizados a los colaboradores se obtuvo que algunos servidores encuestados respondieron sin mayor criterio, encontrándose incoherencias en sus respuestas, determinándose que el estrés no afecta al rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima.

Segunda. De la misma forma, se estableció el efecto de las reacciones fisiológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, para lo cual podemos señalar que, de las encuestas realizadas a los colaboradores, se logró como resultados que las reacciones fisiológicas del estrés no afectan en el rendimiento laboral de los servidores.

Tercera. Asimismo, se estableció el efecto de las reacciones psicológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, y de las respuestas a las encuestas realizadas a los colaboradores, se obtuvo que las reacciones psicológicas del estrés no afectan en el rendimiento laboral de los servidores.

Cuarta. Igualmente, se estableció el efecto de los agentes negativos del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, y de los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores, se obtuvo que los agentes negativos del estrés no afectan en el rendimiento laboral de los servidores.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Plantear un nuevo estudio para medir el efecto del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, con énfasis del uso de cuestionarios estructurados transversalmente, de tal forma de seguir evaluando los efectos del estrés y aminorándolos aún más mitigando los efectos del estrés en la repercusión del rendimiento laboral. Dado que, en los estudios realizados, se verificó que existe una correlación muy baja entre variables.
- Segunda.** Seguir realizando investigaciones para reducir el efecto de las reacciones fisiológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, de tal manera de seguir atenuando los efectos de las reacciones fisiológicas en el rendimiento laboral. Dado que, en los estudios realizados, se verificó que existe una correlación muy baja entre variables.
- Tercera.** Continuar con los estudios de investigación sobre el efecto de las reacciones psicológicas del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, para seguir reduciendo el efecto de las reacciones psicológicas del estrés en el rendimiento laboral. Dado que, en los estudios realizados, se verificó que existe una correlación muy baja entre variables.
- Cuarta.** Diseñar estrategia para disminuir el efecto de los agentes negativos del estrés en el rendimiento laboral de los servidores de un Instituto Nacional Penitenciario de Lima, de tal forma de seguir estrechando el efecto de los agentes negativos del estrés en el rendimiento laboral. Dado que, en los estudios realizados, se verificó que existe una correlación muy baja entre variables.

REFERENCIAS

- Alfar, K. (2020). Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57179/Alfaro_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Álvarez H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (Tesis de maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez>.
- Arrogante, O. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería. *Metas Enferm*, 19(10), 71-76.
- Balvin Palomino, C. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro). (Acceso el 15 de agosto de 2021).
- Benevente, M. (2017). Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la universidad de San Antonio Abad del Cuzco-2015. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3122>.
- Benott, J. (2018). Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución Casuarinas Internacional College de Monterrico 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2809>.
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020). *La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109-123. Recuperado de doi:<https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>.
- Calderón, V. (2016). Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Establecimientos Penitenciarios de la Región Altiplano: período 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_a2cffe416e3f3fce0bc36cf5281f2a0.

- Cárdenas Carriel, Jorge Luis. (2020). Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del Distrito de Palenque – Vinces - Salud, enero - junio 2019. Facultad de Gestión de Riesgos. UIDE. Quito. 19p. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4087>.
- Carrillo A. (2015), Población y muestra. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Escuela Preparatoria Texcoco. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.
- Castro, J. (2019). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos – Portoviejo (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5030>.
- Chiang, M., Riquelme, G., Rivas P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, vol. 20 no.63 Santiago dic. 2018. Versión On-line ISSN 0718-2449. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: ed. McGraw Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de los recursos humanos*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración proceso de cambio*. México: Ed. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración del personal*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Choque, C. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Moquegua: Universidad nacional de Moquegua.
- Cortéz, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). *El estrés laboral y sus dimensiones a nivel mundial y organizacional*. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 01(07), 1-8. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>.

- De la Cruz, Y. (2016). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estres Laboral*. Madrid: Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Denton, L. (2005). *Comportamiento humano*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Diez (10) consejos para reducir el estrés laboral en tu empresa. (3 septiembre de 2019). Blog OCCMundia. Recuperado de <https://www.occ.com.mx/blog/10-consejos-reducir-estres-laboral/>.
- Escobar, R. (2018). Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del Programa Nacional CUNA MAS 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2888>.
- Espinoza, E. (noviembre 2016). Universo, Muestra y Muestreo. [Diapositivas]. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Facultad de Ciencias Médicas. Unidad de Investigación Científica, Recuperado de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>.
- Farfán, W. (2015). El abastecimiento oportuno y el desempeño laboral del personal en el establecimiento penitenciario Arequipa- 2015. Arequipa: Ed. Universidad Cesar Vallejo.
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., Aguirre, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, vol. 17 (58), 271–290. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>.
- García, J. (2015). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>.
- Goicochea, L. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir- año 2016. Trujillo: Universalidad César Vallejo.

- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (1999). *Gestión de los recursos humanos*. España: Prentice Hall.
- Hernández, R. (Ed) (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.), recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernández, R. F. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Cleveland Ohio: Ed. The World Publishing Company.
- Lazarus, s., & Folkman, S. (1986). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Barcelona: Ed. Martnez Roca.
- Loli, R. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6110>.
- López, D. (2015). Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1296>.
- Machuca, J. (2018). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA (Tesis de maestría). Recuperado de *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018* (ucv.edu.pe).
- Marbán, J. (01 de Setiembre de 2009). El estrés afecta el rendimiento laboral. Recuperado de <http://expansion.mx/el-estrés-y-el-rendimiento-laboral>.
- Miranda, J. (2014). El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un banco de México (Tesis de maestría). Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/25603>.
- Moreno, L., Moreles, C. (2018). Estudio del estrés laboral en las PYMES en la provincia de Zaragoza (Tesis doctoral). Recuperado de <https://zagan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>.
- Moreta, A. (2017). El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/638>.

- Oramas, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de Burnot en docentes cubanos de enseñanza primaria. Cuba: Ed: Ministerio de Salud Pública.
- Osorio, J. Cárdenas L., (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión. Revistas diversas: Perspectivas en Psicología. Vol. 13 (1), 081-090.* Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>.
- Pariona, C., Maldonado, M. (2019). Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener 2019 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3514>.
- Perales, A., Chue, H., & Padilla, A. y. (02 de Octubre de 2016). Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima. Recuperado de <http://www.scielo.org/scielo.php?>
- Pérez, C. J. (2008). Tipos de estrés Laboral. Departamento de Salud Ocupacional. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/tipos-deestres-laboral.html>.
- Portero. S. (2019). Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencia (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://helvia.uco.es/handle/10396/18579>.
- Prieto, Z. (2015). Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Quiroz, R., Saco, S. (2004). Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/rsm_factores.htm.
- Revista Información Estrés Laboral. (2017). *Síntomas del estrés laboral. Estrés Laboral, 17.*
- Robalino, R. (2018). El estrés y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Duale (Tesis de maestría). Recuperado de <http://201.159.223.180/handle/3317/10859?locale=en>.
- Rodriguez, G., Herrera, J., & Garcia, P. (2018). Factores psicosociales laborales y estrés en profesionales médicos y de enfermería del hospital general fresnillo, zacatecas. Revista electrónica semestral en Ciencias de la Salud,

- 09(01), 1-9. Recuperado de <http://148.217.50.37/index.php/ibnsina/article/view/90/76>.
- Rojas, K. (2017). Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017 (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11593>.
- Román, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002.
- Ruiz, N. (2019). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi -ESSALUD, Lambayaque – Perú, 2019 (Tesis de maestría).
- Sánchez Calderón, A. M. (2020). Factores de riesgos psicosociales y liderazgo en las enfermeras del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco, 2019. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46142>.
- Sanchez, k. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6110>.
- Tellez, R. (2016). Efectos del estrés laboral en el rendimiento del personal docente, administrativos y auxiliares de la institución Educativa “Alfonso Ugarte” – San Isidro. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/937?show=full>.
- Valdivia, A. (2020). Liderazgo y Estrés Laboral en Colaboradores de una Planta Industrial de Lima Sur (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4159/M-COMP-T030_47946544_M%20%20%20VALDIVIA%20CHAVEZ%20ANGELA%20MARY%20CIELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable Estrés laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA					
<p>Estrés laboral</p> <p>Refiere: El estrés como una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación, el mismo que si no se logra produce un desequilibrio del organismo.</p> <p>López, L. y Campos, J., (2002)</p>	Reacciones Fisiológicas	Problemas en la piel	1 ¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis? 2 ¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello? 3 ¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?	Cuestionario con escala índice Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca					
		Problemas respiratorios	4 ¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis? 5 ¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar? 6 ¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida? 7 ¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial? 8 ¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?						
			Problemas digestivos y gastrointestinales		9 ¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como gastritis? 10 ¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal? 11 ¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como estreñimiento? 12 ¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como diarreas?				
					Dolores musculares	13 ¿El estrés le genera o lo ha generado dolores de cabeza? 14 ¿El estrés le genera o lo ha generado dolores de espalda y hombros? 15 ¿El estrés le genera o lo ha generado contracturas musculares? 16 ¿El estrés le genera o lo ha generado calambres?			
						Reacciones psicológicas	Agotamiento físico o mental	17 ¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga? 18 ¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento? 19 ¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento? 20 ¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores? 21 ¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga? 22 ¿Siente impotencia cuanto está frente ante situaciones estresantes? 23 ¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?	
								Consecuencias emocionales	24 ¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo? 25 ¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral? 26 ¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral? 27 ¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?
			Depresión y ansiedad						28 ¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo? 29 ¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores? 30 ¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral? 31 ¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias? 32 ¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento? 33 ¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?
		Agentes negativos			Funciones contradictorias del trabajador				34 ¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales? 35 ¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad? 36 ¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo? 37 ¿Alguna ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo? 38 ¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral? 39 ¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?
									Salario insuficiente

Fuente: Elaboración propia

Matriz de Operacionalización de la variable Rendimiento laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<p>Rendimiento laboral</p> <p>Refiere: el rendimiento laboral, como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”</p> <p>Motowidlo, (2003)</p>	Inteligencia emocional	Compromiso laboral	1 ¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?	Cuestionario con escala índice Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			2 ¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?	
			3 ¿Usted se siente identificado con su entidad?	
		Desempeño laboral	4 ¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?	
			5 ¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?	
			6 ¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?	
			7 ¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?	
			8 ¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?	
	9 ¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?			
	10 ¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?			
	Clima laboral	Trabajo en equipo	11 ¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	
			12 ¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	
		Comunicación	13 ¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?	
			14 ¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?	
			15 ¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?	
			16 ¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?	
	Motivación laboral	Formación de desarrollo profesional	17 ¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?	
			18 ¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?	
			19 ¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?	
	Satisfacción laboral	Desempeño profesional	20 ¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?	
			21 ¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?	
			22 ¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?	
		Compromiso y conocimiento del trabajo	23 ¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?	
			24 ¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?	
			25 ¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?	
			26 ¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?	
		Conocimiento del trabajo	27 ¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?	
			28 ¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?	
			29 ¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?	
		Capacidad en la realización del trabajo	30 ¿Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo?	
			31 ¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?	
	32 ¿usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento para medir la variable estrés laboral

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS INFORMATIVOS:

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

RÉGIMEN LABORAL: SEXO:

CONDICIÓN:

AÑOS DE SERVICIO:

INSTRUCCIONES. La información que me proporcione será solo de conocimiento del investigador por tanto se evalúa el rendimiento laboral en los servidores públicos de un Instituto Nacional Penitenciario (INPE) de Lima, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

ESCALA				
(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN N° 1: Reacciones Fisiológicas						
1	¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis?					
2	¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello?					
3	¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?					
4	¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis?					
5	¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar?					
6	¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida?					
7	¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial?					
8	¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?					
9	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como gastritis?					
10	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal?					
11	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como estreñimiento?					
12	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como diarreas?					
13	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de cabeza?					
14	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de espalda y hombros?					
15	¿El estrés le genera o le ha generado contracturas musculares?					
16	¿El estrés le genera o le ha generado calambres?					
DIMENSIÓN N° 2: Reacciones psicológicas		1	2	3	4	5
17	¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga?					
18	¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento?					
19	¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento?					
20	¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores?					
21	¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga?					
22	¿Siente impotencia cuando está frente a situaciones estresantes?					
23	¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?					
24	¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo?					
25	¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral?					
26	¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral?					
27	¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?					
28	¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo?					
29	¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores?					
30	¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral?					
31	¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias?					
32	¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento?					
33	¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?					
DIMENSIÓN N° 3: Agentes Negativos		1	2	3	4	5
34	¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales?					
35	¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad?					
36	¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo?					
37	¿Alguna vez ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo?					
38	¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral?					
39	¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?					
40	¿El salario que percibe le cubre sus necesidades básicas?					
41	¿El salario que percibe compensa el trabajo que realiza?					

Instrumento para medir la variable rendimiento laboral

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS INFORMATIVOS:

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

RÉGIMEN LABORAL: SEXO:

CONDICIÓN:

AÑOS DE SERVICIO:

INSTRUCCIONES. La información que me proporcione será solo de conocimiento del investigador por tanto se evalúa el rendimiento laboral en los servidores públicos de un Instituto Nacional Penitenciario (INPE) de Lima, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

ESCALA				
(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN N° 1: Inteligencia Emocional						
1	¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?					
2	¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?					
3	¿Usted se siente identificado con su entidad?					
4	¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?					
5	¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?					
6	¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?					
7	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?					
DIMENSIÓN N° 2: Clima Laboral		1	2	3	4	5
8	¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?					
9	¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?					
10	¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?					
11	¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
12	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?					
13	¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?					
14	¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?					
15	¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?					
16	¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?					
DIMENSIÓN N° 3: Motivación Laboral		1	2	3	4	5
17	17. ¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?					
18	18. ¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?					
19	19. ¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?					
DIMENSIÓN N° 4: Satisfacción Laboral		1	2	3	4	5
20	¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?					
21	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?					
22	¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?					
23	¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?					
24	¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?					
25	¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?					
26	¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?					
27	¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?					
28	¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?					
29	¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?					
30	¿Se concentra en sus actividades propias de su trabajo?					
31	¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?					
32	¿Usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?					

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

Nivel de confianza: 91%

Margen de error muestral: 9%

Proporción muestral: $p = 0,5$ (Criterio conservador)

Población: $N = 491$ empleados

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1,69)^2 (0,5)(1 - 0,5) (491)}{(0,09)^2 (491 - 1) + (1,69)^2 (0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = 75 \text{ Empleados}$$

Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos por el 1er validador: Mgtr. César Vilcapoma Pérez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPUESTAS FISIOLÓGICAS							
1	¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis?	x		x		x		
2	¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello?	x		x		x		
3	¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?	x		x		x		
4	¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis?	x		x		x		
5	¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar?	x		x		x		
6	¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida?	x		x		x		
7	¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial?	x		x		x		
8	¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?	x		x		x		
9	¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como gastritis?	x		x		x		
10	¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal?	x		x		x		
11	¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como estreñimiento?	x		x		x		
12	¿El estrés le genera o lo ha generado problemas digestivos, como diarreas?	x		x		x		
13	¿El estrés le genera o lo ha generado dolores de cabeza?	x		x		x		
14	¿El estrés le genera o lo ha generado dolores de espalda y hombros?	x		x		x		
15	¿El estrés le genera o lo ha generado contracturas musculares?	x		x		x		
16	¿El estrés le genera o lo ha generado calambres?	x		x		x		
	DIMENSION 2: RESPUESTAS PSICOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga?	x		x		x		
18	¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento?	x		x		x		
19	¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento?	x		x		x		
20	¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores?	x		x		x		
21	¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga?	x		x		x		
22	¿Siente impotencia cuanto está frente ante situaciones estresantes?	x		x		x		
23	¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?	x		x		x		
24	¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo?	x		x		x		
25	¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral?	x		x		x		
26	¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral?	x		x		x		
27	¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?	x		x		x		
28	¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
29	¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores?	x		x		x		
30	¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral?	x		x		x		
31	¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias?	x		x		x		
32	¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento?	x		x		x		
33	¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: AGENTES NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	

34	¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales?	x		x		x	
35	¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad?	x		x		x	
36	¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo?	x		x		x	
37	¿Alguna ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo?	x		x		x	
38	¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral?	x		x		x	
39	¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?	x		x		x	
40	¿El salario que percibe le cubre sus necesidades básicas?	x		x		x	
41	¿El salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. César Vilcapoma Pérez **DNI: 09142246**

Especialidad del validador: Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Estadístico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL							
1	¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?	x		x		x		
2	¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?	x		x		x		
3	¿Usted se siente identificado con su entidad?	x		x		x		
4	¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?	x		x		x		
5	¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?	x		x		x		
6	¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?	x		x		x		
7	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?	x		x		x		
9	¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?	x		x		x		
10	¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?	x		x		x		
11	¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
12	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	x		x		x		
13	¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?	x		x		x		
14	¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?	x		x		x		
15	¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?	x		x		x		
16	¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?	x		x		x		
18	¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?	x		x		x		
19	¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?	x		x		x		
21	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?	x		x		x		
22	¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?	x		x		x		
23	¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?	x		x		x		
24	¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?	x		x		x		
25	¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?	x		x		x		
26	¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?	x		x		x		
27	¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?	x		x		x		
28	¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?	x		x		x		
29	¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?	x		x		x		
30	¿Se concentra en el rendimiento de sus actividades propias de su trabajo?	x		x		x		
31	¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?	x		x		x		
32	¿usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. César Vilcapoma Pérez **DNI: 09142246**

Especialidad del validador: Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Estadístico

Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos por el 2do validador: Maestra. Aura Elisa Quiñones Li

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPUESTAS FISIOLÓGICAS							
1	¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis?	x		x		x		
2	¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello?	x		x		x		
3	¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?	x		x		x		
4	¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis?	x		x		x		
5	¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar?	x		x		x		
6	¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida?	x		x		x		
7	¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial?	x		x		x		
8	¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?	x		x		x		
9	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como gastritis?	x		x		x		
10	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal?	x		x		x		
11	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como estreñimiento?	x		x		x		
12	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como diarreas?	x		x		x		
13	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de cabeza?	x		x		x		
14	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de espalda y hombros?	x		x		x		
15	¿El estrés le genera o le ha generado contracturas musculares?	x		x		x		
16	¿El estrés le genera o le ha generado calambres?	x		x		x		
	DIMENSION 2: RESPUESTAS PSICOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga?	x		x		x		
18	¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento?	x		x		x		
19	¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento?	x		x		x		
20	¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores?	x		x		x		
21	¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga?	x		x		x		
22	¿Siente impotencia cuanto está frente a situaciones estresantes?	x		x		x		
23	¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?	x		x		x		
24	¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo?	x		x		x		
25	¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral?	x		x		x		
26	¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral?	x		x		x		
27	¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?	x		x		x		
28	¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
29	¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores?	x		x		x		
30	¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral?	x		x		x		
31	¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias?	x		x		x		
32	¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento?	x		x		x		
33	¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: AGENTES NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
34	¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales?	x		x		x		

35	¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad?	x		x		x	
36	¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo?	x		x		x	
37	¿Alguna ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo?	x		x		x	
38	¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral?	x		x		x	
39	¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?	x		x		x	
40	¿El salario que percibe le cubre sus necesidades básicas?	x		x		x	
41	¿El salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Maestra. Aura Elisa Quiñones Li **DNI:** 07721447

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad. Maestra en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL							
1	¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?	x		x		x		
2	¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?	x		x		x		
3	¿Usted se siente identificado con su entidad?	x		x		x		
4	¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?	x		x		x		
5	¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?	x		x		x		
6	¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?	x		x		x		
7	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL	x		x		x		
8	¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?	x		x		x		
9	¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?	x		x		x		
10	¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?	x		x		x		
11	¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
12	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	x		x		x		
13	¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?	x		x		x		
14	¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?	x		x		x		
15	¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?	x		x		x		
16	¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN LABORAL	x		x		x		
17	¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?	x		x		x		
18	¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?	x		x		x		
19	¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN LABORAL							
20	¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?	x		x		x		
21	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?	x		x		x		
22	¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?	x		x		x		
23	¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?	x		x		x		
24	¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?	x		x		x		
25	¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?	x		x		x		
26	¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?	x		x		x		
27	¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?	x		x		x		
28	¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?	x		x		x		
29	¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?	x		x		x		
30	¿Se concentra en sus actividades propias de su trabajo?	x		x		x		
31	¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?	x		x		x		
32	¿Usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Maestra. Aura Elisa Quiñones Li **DNI: 07721447**

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad. Maestra en Gestión Pública

Anexo 6. Ficha de validación por juicio de expertos por el 3er validador: Ing. Santiago Linder Rubiños Jimenez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RESPUESTAS FISIOLÓGICAS								
1	¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis?	x		x		x		
2	¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello?	x		x		x		
3	¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?	x		x		x		
4	¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis?	x		x		x		
5	¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar?	x		x		x		
6	¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida?	x		x		x		
7	¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial?	x		x		x		
8	¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?	x		x		x		
9	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como gastritis?	x		x		x		
10	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal?	x		x		x		
11	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como estreñimiento?	x		x		x		
12	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como diarreas?	x		x		x		
13	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de cabeza?	x		x		x		
14	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de espalda y hombros?	x		x		x		
15	¿El estrés le genera o le ha generado contracturas musculares?	x		x		x		
16	¿El estrés le genera o le ha generado calambres?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: RESPUESTAS PSICOLÓGICAS								
17	¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga?	x		x		x		
18	¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento?	x		x		x		
19	¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento?	x		x		x		
20	¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores?	x		x		x		
21	¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga?	x		x		x		
22	¿Siente impotencia cuanto está frente a situaciones estresantes?	x		x		x		
23	¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?	x		x		x		
24	¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo?	x		x		x		
25	¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral?	x		x		x		
26	¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral?	x		x		x		
27	¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?	x		x		x		
28	¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
29	¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores?	x		x		x		
30	¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral?	x		x		x		
31	¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias?	x		x		x		
32	¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento?	x		x		x		
33	¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: AGENTES NEGATIVOS								
34	¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales?	x		x		x		
35	¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad?	x		x		x		
36	¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo?	x		x		x		
37	¿Alguna ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
38	¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral?	x		x		x		
39	¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?	x		x		x		
40	¿El salario que percibe le cubre sus necesidades básicas?	x		x		x		
41	¿El salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. SANTIAGO LINDER RUBIÑOS JIMENEZ

DNI: 43324583

Especialidad del validador: INGENIERÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: INGENIERO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL								
1	¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?	X		X		X		
2	¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?	X		X		X		
3	¿Usted se siente identificado con su entidad?	X		X		X		
4	¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?	X		X		X		
5	¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?	X		X		X		
6	¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?	X		X		X		
7	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL								
8	¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?	X		X		X		
9	¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?	X		X		X		
10	¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?	X		X		X		
11	¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
12	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	X		X		X		
13	¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?	X		X		X		
14	¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?	X		X		X		
15	¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
16	¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN LABORAL								
17	¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?	X		X		X		
18	¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?	X		X		X		
19	¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN LABORAL								
20	¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?	X		X		X		
21	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?	X		X		X		
22	¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?	X		X		X		
23	¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?	X		X		X		
24	¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?	X		X		X		
25	¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?	X		X		X		
26	¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?	X		X		X		
27	¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?	X		X		X		
28	¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?	X		X		X		
29	¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?	X		X		X		
30	¿Se concentra en sus actividades propias de su trabajo?	X		X		X		
31	¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?	X		X		X		
32	¿Usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. SANTIAGO LINDER RUBIÑOS JIMENEZ DNI: 43324583

Especialidad del validador: INGENIERÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad: INGENIERO

Anexo 7. Base de datos del SPSS

Vista de datos: variable estrés laboral

Régimen Laboral	Condición laboral	Años de servicio	Sexo	Ref1	Ref2	Ref3	Ref4	Ref5	Ref6	Ref7	Ref8	Ref9	Ref10	Ref11	Ref12	Ref13	Ref14	Ref15	Ref16	Reps1	Reps2	Reps3	Reps4	Reps5	Reps6	Reps7	Reps8	Reps9	Reps10	Reps11	Reps12	Reps13	Reps14	Reps15	Reps16	Reps17	Agne1	Agne2	Agne3	Agne4	Agne5	Agne6	Agne7	Agne8												
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2										
2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3											
3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	1	2	3	3	1	2	4	1	1	3	4	5	5	3	1	3	4	3	4	5	1	1											
2	1	2	2	3	5	1	3	3	2	3	1	5	5	3	1	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	1	5	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1											
3	2	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	1	3	2	1	4	2	3	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4										
3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
3	2	2	1	5	1	1	1	1	3	1	1	4	4	5	1	5	5	5	5	3	3	1	3	3	5	3	3	5	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3											
3	2	2	1	4	2	1	3	4	3	3	3	3	2	1	1	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
3	2	1	4	2	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	1	4	2	3	4	3	4	4	1	1	5	1	2	5	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1							
3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	4	1	4	2	1	1	1	4	4	4	4	2	5	2	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
3	2	2	3	4	3	1	1	2	1	1	5	4	3	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	3	1	1	2	1	1	5	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2							
3	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	1	1	3	1	5	3	1	1	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
3	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
3	2	2	5	4	3	3	1	3	4	3	1	1	5	5	4	1	5	5	4	1	3	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	2	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	5	5	3	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
3	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
2	2	2	5	4	3	3	1	3	4	3	1	1	5	5	4	1	5	5	4	1	3	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	2	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	5	5	3	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	2	2	5	4	3	3	1	3	4	3	1	1	5	5	4	1	5	5	4	1	3	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	5	5	3	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2																																			

Vista de datos: variable rendimiento laboral

Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Clmala1	Clmala2	Clmala3	Clmala4	Clmala5	Clmala6	Clmala7	Clmala8	Clmala9	Motlla1	Motlla2	Motlla3	Sala1	Sala2	Sala3	Sala4	Sala5	Sala6	Sala7	Sala8	Sala9	Sala10	Sala11	Sala12	Sala13	SALA14	SUMA V1	SUMA V2	SUMA DIM1	SUMA DIM2	SUMA DIM3	CATEGORIA SUMAV1	CATEGORIA SUMAV2	CATEGORIA SUMADIM1	CATEGORIA SUMADIM2	CATEGORIA SUMADIM3
5	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	1	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	83	121	24	41	18	1	2	1	2	2	
5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	124	56	40	17	3	2	3	2	2		
5	1	5	3	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	1	1	5	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	123	34	49	24	3	2	2	3	3		
5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	105	135	51	41	13	3	2	3	2	1			
4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	1	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	91	123	39	38	14	2	2	2	2	2			
5	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	1	1	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	131	41	27	21	2	2	2	1	3			
5	3	5	1	4	5	2	3	5	4	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	138	48	44	15	3	3	3	2	2			
5	5	5	1	4	5	2	4	5	1	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	5	5	5	97	133	45	31	21	2	2	3	1	3			
4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	117	29	38	12	1	1	1	2	1			
5	2	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	99	130	42	45	12	2	2	2	2	1			
5	1	4	1	5	3	3	2	2	4	5	5	1	1	1	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	113	39	41	13	2	1	2	2	1			
5	3	4	2	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	92	125	43	36	13	2	2	2	1	1			
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	135	34	34	16	1	2	2	1	2			
5	2	5	1	4	5	2	3	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	75	125	29	32	14	1	2	1	1	2			
5	3	5	1	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81	119	34	34	13	1	1	2	1	2			
5	4	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	138	39	37	18	2	3	2	1	2			
5	4	5	1	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	134	39	33	14	1	2	2	1	2				
5	2	3	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	75	135	20	40	15	1	2	1	2	2				
5	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	3	2	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	108	126	38	48	22	3	2	2	2	3				
5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	1	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	127	27	35	13	1	2	1	1	2				
5	3	5	2	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	1	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	105	135	50	37	18	3	2	3	1	2			
5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	2	2	1	3	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	95	112	44	35	16	2	1	3	1	2			
5	2	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	3	5	5	4	4	4	1	5	5	1	3	1	104	111	49	37	18	2	1	3	1	2			
4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	89	119	40	36	13	2	1	2	1	1				
5	3	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	140	38	39	18	2	3	2	2	1				
5	4	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	1	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	91	140	42	35	14	4	2	3	2	1				
5	1	4	2	4	4	3	1	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	96	108	41	39	16	2	1	2	2	2				
4	4	5	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	100	112	53	34	13	2	1	3	1	1				
5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	153	38	44	16	2	3	2	2	2				
5	5	5	2	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	1	5	5	4	5	5	3	5	4	4	90	126	39	35	16	2	2	2	1	2				
5	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	101	116	45	41	15	2	1	3	2	2				
5	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	1	2	3	3	4	4	5	4	4	4	91	110	42	34	15	2	1	2	1	2				
4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	1	1	4	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	100	120	38	47	15	2	2	2	2	2			
5	2	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	137	41	43	12	2	2	2	2	1				
5	3	5	1	5	3	5	4	3	3	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	102	133	44	42	16	2	2	3	2	2			
5	1	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	1	1	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92	123	44	36	12	2	2	2	3	1			
5	2	5	1	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	1	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	75	131	27	34	14	1	2	1	1	2				
5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	98	111	35	43	20	2	1	2	2	2				
5	5	1	5	3	4	3	1	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	138	45	45	18	3	3	3	2	2				
4	4	3	2	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83	132	32	43	8	1	2	2	2	1				
5	3	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	103	135	50	37	16	2	2	3	2	2			
4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	116	32	41	13	1	1	2	2	1				
5	1	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	1	1	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	115	30	40	13	1	1	1	2	1				
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	123	35	50	23	3	2	2	3	3				
4	2	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	2	2	1	5	5	6	4	4	5	4	4	5	4	4	3	91	124	30	41	20	2	2	1	2	3				
5	1	5	3	3	5	2	2	4	3	5	4	5	5	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	87	122	33	39	15	1	2	2	2	2				
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	154	38	30	15	1	3	2	1	2				
5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	122	45	42	13	2	2	3	2	1</				

Vista de variables: Estrés laboral

Nombre	Etiqueta	Valores
Régimen_Laboral	Régimen laboral del servidor	(1=Ley N° 20709, 2=Decreto Legislativo N° 276, 3=Decreto Legislativo N° 1057-CAS)
Condición	Condición del servidor	(1=Nombrado, 2=Contratado)
Años_Servicio	Años de servicio del servidor	(1= Menor a 3 años, 2=Mayor a 3 años)
Sexo	Sexo del servidor	(1= Masculino, 2=Femenino)
Variable Estrés laboral		
Refi1	¿El estrés le genera o le ha generado problemas de dermatitis?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi2	¿El estrés le genera o le ha generado caída de cabello?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi3	¿El estrés le genera o le ha generado granos o brotes de acné?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi4	¿El estrés le genera o le ha generado problemas respiratorios, como faringitis?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi5	¿El estrés le genera o le ha generado dificultad para respirar?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi6	¿El estrés le genera o le ha generado respiración rápida?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi7	¿El estrés le genera o le ha generado hipertensión arterial?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi8	¿El estrés le genera o le ha generado taquicardias?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi9	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como gastritis?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi10	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como acidez estomacal?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi11	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como estreñimiento?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi12	¿El estrés le genera o le ha generado problemas digestivos, como diarreas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi13	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de cabeza?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi14	¿El estrés le genera o le ha generado dolores de espalda y hombros?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi15	¿El estrés le genera o le ha generado contracturas musculares?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Refi16	¿El estrés le genera o le ha generado calambres?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi1	¿Siente presión laboral por las labores que se le encarga?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi2	¿Las condiciones ambientales de su trabajo le generan agotamiento?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi3	¿En su centro de labores presenta algún estímulo para evitar el agotamiento?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi4	¿Usted busca apoyo en sus compañeros de labores cuando se siente muy agotado con sus labores?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi5	¿Cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo, de tal forma que no le genere fatiga?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi6	¿Siente impotencia cuanto está frente a situaciones estresantes?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi7	¿Usted comunica a su jefe inmediato cuando se siente muy agotado por la carga laboral que le asignan?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi8	¿Presenta problemas de concentración al realizar sus labores de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi9	¿El insomnio le genera o le ha generado problemas de concentración laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi10	¿Presenta ataques de pánico por la presión laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi11	¿Se siente hostigado o ha sido víctima de hostigamiento sexual en su centro de labores?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi12	¿Lleva una buena relación con tus compañeros de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi13	¿Presenta relaciones problemáticas con sus compañeros de labores?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi14	¿Presenta demasiada carga de trabajo y excesiva responsabilidad laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi15	¿Presenta condiciones laborales insatisfactorias?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)

Repsi16	¿Presenta o ha presentado cambios en su comportamiento con sus compañeros, como aislamiento?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Repsi17	¿Se siente discriminado por sus compañeros de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne1	¿Presente usted problemas de relaciones interpersonales?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne2	¿Presente usted problemas de rendimiento y de productividad?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne3	¿En la oficina donde labora ha identificado un mal ambiente de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne4	¿Alguna ha sido agredido física o verbalmente por sus compañeros de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne5	¿En la oficina donde labora se presenta disminución del rendimiento laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne6	¿En la oficina donde trabaja hay problemas de absentismo laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne7	¿El salario que percibe le cubre sus necesidades básicas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Agne8	¿El salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)

Vista de variables: Rendimiento laboral

Nombre	Etiqueta	Valores
Variable Rendimiento laboral		
Inem1	¿Usted se siente comprometida con las tareas que se le asignan para cumplir con las metas establecidas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem2	¿Usted recibe alguna motivación de tal forma que se sienta motivada para cumplir con sus tareas asignadas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem3	¿Usted se siente identificado con su entidad?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem4	¿La situación de pandemia que se vive le afectó grandemente en su desempeño laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem5	¿Usted cree que maneja muy bien sus emociones para realizar un buen desempeño laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem6	¿Usted se siente a gusto con las tareas que realiza?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Inem7	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala1	¿En la oficina donde labora realizan trabajo en equipo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala2	¿Usted se siente a gusto en el área donde se encuentra realizando sus labores diarias?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala3	¿En su oficina de trabajo impera la colaboración entre compañeros?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala4	¿Usted lleva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala5	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala6	¿Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala7	¿Su jefe comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala8	¿Alguna vez ha recibido alguna recompensa por parte de su jefe por su buen desempeño laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Climala9	¿Usted ha recibido premios por parte de la entidad por su desempeño laboral?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Motila1	¿Usted recibe capacitaciones gratuitas por medio de su entidad?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Motila2	¿Usted cree que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyen para una buena gestión?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Motila3	¿Las capacitaciones que usted recibe le ayuda a desarrollarse profesionalmente?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala1	¿Usted se siente a gusto con las actividades que realiza en relación a su profesión?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala2	¿Cree que su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y personalmente?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala3	¿Usted aporta con nuevas ideas para el mejoramiento de su área?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala4	¿Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)

Sala5	¿Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala6	¿Es responsable por decisiones que tome dentro de su área?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala7	¿Cumple con las normas y reglamentos de la institución?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala8	¿Realiza sus tareas en el tiempo oportuno?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala9	¿Hay organización y planificación en el trabajo realizado?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala10	¿Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala11	¿Se concentra en sus actividades propias de su trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala12	¿Administra adecuadamente los recursos asignados a su oficina?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
Sala13	¿Usted dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	(1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre)
VAR00058		Ninguna
SUMAV1		Ninguna
SUMAV2		Ninguna
SUMADIM1		Ninguna
SUMADIM2		Ninguna
SUMADIM3		Ninguna
CATEGORÍASUMAV1	CATEGORÍA ESTRÉS LABORAL	(1=NIVEL BAJO, 2=NIVEL MEDIO, NIVEL ALTO)
CATEGORÍASUMAV2	CATEGORÍA RENDIMIENTO LABORAL	(1=NIVEL BAJO, 2=NIVEL MEDIO, NIVEL ALTO)
CATEGORÍADIM1	CATEGORÍA REACCIONES FISIOLÓGICAS	(1=NIVEL BAJO, 2=NIVEL MEDIO, NIVEL ALTO)
CATEGORÍADIM2	CATEGORÍA REACCIONES PSICOLÓGICAS	(1=NIVEL BAJO, 2=NIVEL MEDIO, NIVEL ALTO)
CATEGORÍASUMADIM3	CATEGORÍA AGENTES NEGATIVOS	(1=NIVEL BAJO, 2=NIVEL MEDIO, NIVEL ALTO)