



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN HUACHO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA
CIVIL, GORE LIMA 2017**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

CHIRITO MONROY CESAR MANUEL

PARA OBTENER LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR

Mg FELIX GIL CARO SOTO

HUACHO – PERÚ

2017

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

MG. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

PRESIDENTE

LIC. DELMAN YOPLACK ZUMAETA

SECRETARIO

MG. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

VOCAL

MG. FELIX GIL CARO SOTO

ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres por el gran apoyo incondicional que me brindaron para formarme como persona y profesional.

A mi esposa y mis hijos por ser quienes motivan mi vivir para seguir superándome profesionalmente en beneficio de la sociedad.

Cesar Manuel

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a Dios por ser el creador de todas las cosas tangibles e intangibles. A mis profesores que supieron inculcar en mí, los aprendizajes para formarme como un buen profesional en el campo empresarial.

Cesar Manuel

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de la oficina regional de defensa civil, Gore Lima 2017”, es un trabajo de investigación para obtener la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho 2017.

Objetivo: que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue ·el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.”. Para la investigación, **Métodos:** la población en estudio estuvo definida por 31 trabajadores. En la investigación se determinó el uso de una muestra no probabilística censal de 31 trabajadores. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. **Resultados:** evidencian que existe relación entre el estrés laboral y en el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017, **Conclusión:** debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0.718, representando una buena asociación.

El autor

Palabras claves: desempeño, labor, estres

ABSTRACT

The present research work entitled "Occupational stress and professional performance of the workers of the regional office of civil defense, Gore Lima 2017", is a research work to obtain a bachelor's degree in Administration at the National University José Faustino Sánchez Carrión. Huacho 2017.

Objective: which was used is within the basic research is Basic, descriptive level, correlational, non-experimental and the hypothesis was · occupational stress is significantly related to the professional performance of the workers of the Regional Office of Defense Civil, GORE Lima 2017. ". For research, Methods: the study population was defined by 31 workers. In the investigation, the use of a non-probabilistic census sample of 31 workers was determined. The main instrument used in the investigation was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. Results: they show that there is a relationship between work stress and the professional performance of the workers of the Regional Office of Civil Defense, GORE Lima 2017, Conclusion: due to the Spearman correlation that returns a value of -0.718, representing a good association.

The author

Keywords: performance, labor, stress.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.1.2. Formulación del problema.....	11
1.2. Objetivos de la investigación.....	11
1.2.1. Objetivo general.....	12
1.2.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Justificación de la investigación.....	12
1.3.1. Tecnológica.....	12
1.3.2. Técnica.....	12
1.4 Delimitaciones del estudio.....	13
1.5 Viabilidad del estudio.....	13
1.5.1 Evaluación Técnica.....	13
1.5.2 Evaluación Ambiental.....	13
1.5.3 Evaluación Financiera.....	14
1.6. Diagnóstico situacional.....	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	19
2.2. Bases gnoseológicas o científicas.....	27
2.2.1. El estrés laboral.....	27
2.2.2. Desempeño profesional.....	39
2.3. Definición de términos.....	53
2.4. Sistema de hipótesis.....	55

2.4.1	Hipótesis general	55
2.4.2	Hipótesis específicas.....	55
2.4.3.	Variables y su operacionalización.....	55
CAPITULO III METODOLOGÍA		57
3.1.	Estrategias Metodológicas	57
3.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	57
3.1.2	Diseño de Investigación	57
3.2.3	Población y Muestra.....	58
3.2.4	Método de investigación	59
3.2.5	Técnicas de recolección de datos	59
3.2.6.	Forma de tratamiento y análisis de datos	61
CAPÍTULO IV RESULTADOS		62
4.1.	Resultados descriptivo de las variables.	62
4.2.	Generalización entorno la hipótesis central.....	70
CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		78
CONCLUSIONES.....		79
RECOMENDACIONES		81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		82
ANEXOS		84
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		85
TABLA DE DATOS		86

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

Los problemas económicos y los de salud son los principales factores que causan estrés en los peruanos. En el último informe realizado por el Instituto Integración en el 2015, arrojó que el 58% de los peruanos sufre de estrés. La encuesta se realizó a 2.200 personas en 19 regiones del país; el campo fue realizado en mayo/junio del 2014.

El estrés ha comenzado a ser un integrante más en nuestra vida. El profesor e investigador de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Jorge Yamamoto, expresó que el ser humano ha desarrollado mecanismos de defensa para enfrentar los problemas que se le han ido presentando a lo largo de la historia.

Para nuestra sociedad, la falta de dinero y los problemas de salud son los dos principales factores que causan estrés.

Las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Esto se debe a que 1 millón 200 mil madres, asumen la entera responsabilidad del cuidado de sus hijos.

Actualmente se evidencia tanta inestabilidad laboral producida entre otras cosas por la excesiva rotación de personal, los despidos intempestivos, las evaluaciones por el Gobierno Regional etc. produciendo falta de concentración y bajo rendimiento laboral en los trabajadores.

En todos los ámbitos de la vida se generan tensiones y cuando estas situaciones estresantes no finalizan, pasan a ser demasiado grandes para el organismo, sufriendo un desgaste grave, convirtiéndose en un peligro. A lo anteriormente descrito, García (2002), señala que el estrés es uno de los riesgos emergentes

más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008:2), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La referida institución como máximo organismo gubernamental mundialmente reconocido en materia de salud ha definido el concepto de trabajo saludable.

Las personas reaccionan de forma diferente, ante situaciones similares como por ejemplo una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda; otra, es incapaz de superar tal tensión, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, entre otras, ya que su percepción de la realidad varía de un individuo a otro. Esta capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos lo describe Goleman (1995), como inteligencia emocional. La actitud del trabajador frente a las exigencias del entorno es primordial para evitar el estrés laboral.

En América Latina específicamente, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones. Según el Pymes (2009), es uno de los países más afectados, el 64% de los empleados experimentaban esta situación de estrés laboral, y en las multinacionales las personas afectadas representaban el 60% de los trabajadores.

Las organizaciones actualmente confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. En este sentido, las instituciones públicas no escapan de los planteamientos anteriores.

La presente investigación se realizara en coordinación con la Oficina Regional de Defensa Civil que cuenta con un diseño organizacional basado en Módulos, con un criterio de organización tradicional, sin procesos definidos, ni herramientas de control. Regulado por un conjunto de normas nacionales como internas y enfocado solo en materia de defensa Civil, siendo solo una parte de uno de los 3 procesos de gestión que define a la gestión del riesgo de desastre.

La Oficina Regional de Defensa Civil es un órgano de respuesta de tercer nivel organizacional, quien depende de la jerarquía funcional y administrativa del Gobierno Regional de Lima y de jerarquía técnica normativa del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI..

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre el estrés laboral el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?

1.1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la actualización profesional continua de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.
- Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.
- Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la actualización profesional continua de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Tecnológica

- Desde este punto de vista el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología, abre un mundo de posibilidades para el desarrollo de competencias laborales, pues facilita el acceso a la información virtual, es decir, la comunicación en tiempo real, brindando diversas formas de interactuar en el trabajo.

1.3.2. Técnica

Se justifica técnicamente porque es comúnmente aceptado el hecho de que las personas no interpretamos de igual modo todas las situaciones problemáticas

y, precisamente, ese es el indicativo que determina el desarrollo de competencias, es decir, que podemos usar distintos tipos de estrategias dependiendo del objetivo que nos marquemos frente a un problema.

1.4 Delimitaciones del estudio.

a. Delimitación temporal

Toda vez que la investigación debió ser desarrollada, aplicada e interpretada por la propia investigadora, quien, a su vez, tenía que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

c. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, dada su característica de autofinanciada por el propio investigador, tuvo ciertas limitaciones. A pesar de ello y, considerando la necesidad de aplicarla, se pudo costear los gastos asumiendo los gastos con ahorros personales.

1.5 Viabilidad del estudio.

1.5.1 Evaluación Técnica

En esta investigación de tesis se consideraron los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

1.5.2 Evaluación Ambiental

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente académica, no ha generado impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

1.5.3 Evaluación Financiera

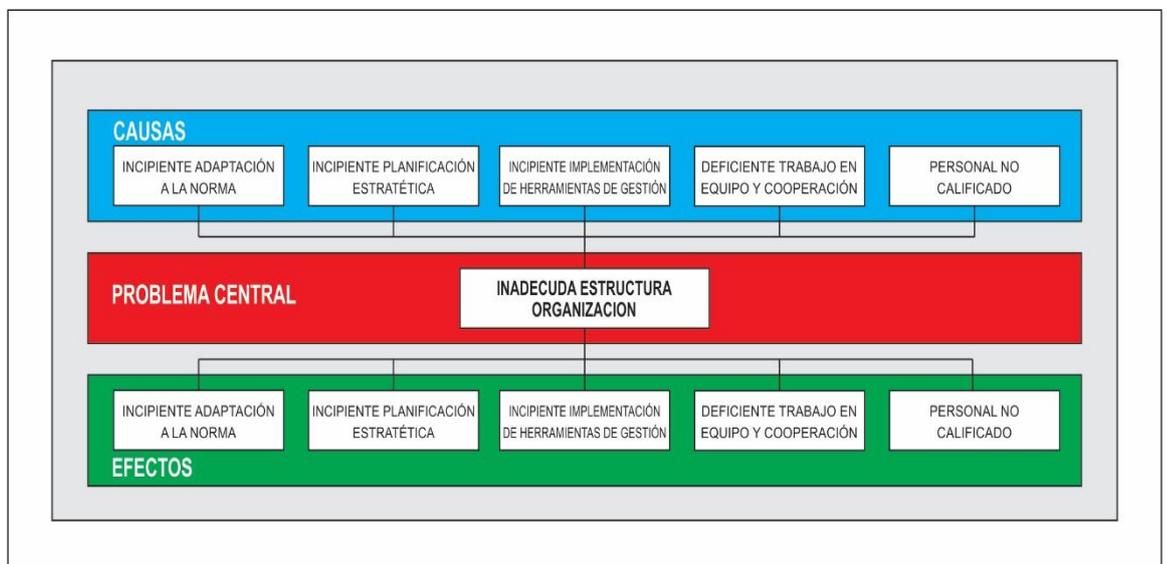
El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por el investigador.

1.6. Diagnóstico situacional

Tomado de la propuesta de reestructuración Organización para la implementación de la Oficina Regional de Gestión de Riesgos y desastres.

La Oficina Regional de Defensa Civil, cuenta con un diseño organizacional basados en Módulos, con un criterio de organización tradicional, sin procesos definidos, ni herramientas de control. Regulado por un conjunto de normas nacionales como internas y enfocado solo en materia de defensa Civil, siendo solo una parte de uno de los 3 procesos de gestión que define a la gestión del riesgo de desastre; esta estructura organizativa presenta en general la siguiente problemática:

- Deficiencia en la estructura Organizacional, no definida y estructurada.



ESTA PROBLEMÁTICA TIENE LAS SIGUIENTES POR CAUSAS:	OCASIONA LOS SIGUIENTES EFECTOS:
Incipiente adaptación a la norma de GRD	Deficiencia en el cumplimiento de acciones y objetivos de las normas de GRD
Incipiente Planificación Estratégica	Deficiencia en la optimización de los recursos e improvisación del trabajo
Incipiente implementación de Herramientas de Gestión	Deficiencia en la optimización de los procesos
Deficiente de trabajo en equipo y cooperación	Desorganización y deficiencia en el clima laboral
Personal no calificado	Bajo nivel productivo y Sobrecarga laboral

Problemas

1.1.1.1. Problema principal

- Inadecuada Estructura organizacional y nominal de la Oficina Regional de Defensa Civil

1.1.1.2. Problemas secundarios

- Incipiente cumplimiento con la normativa vigente en GRD
- Incipiente Planificación Estratégica
- Deficiente Herramientas de Gestión
- Deficiente trabajo en equipo y cooperación
- Personal no calificado

Visión y misión

VISIÓN

- No está definido.

MISIÓN

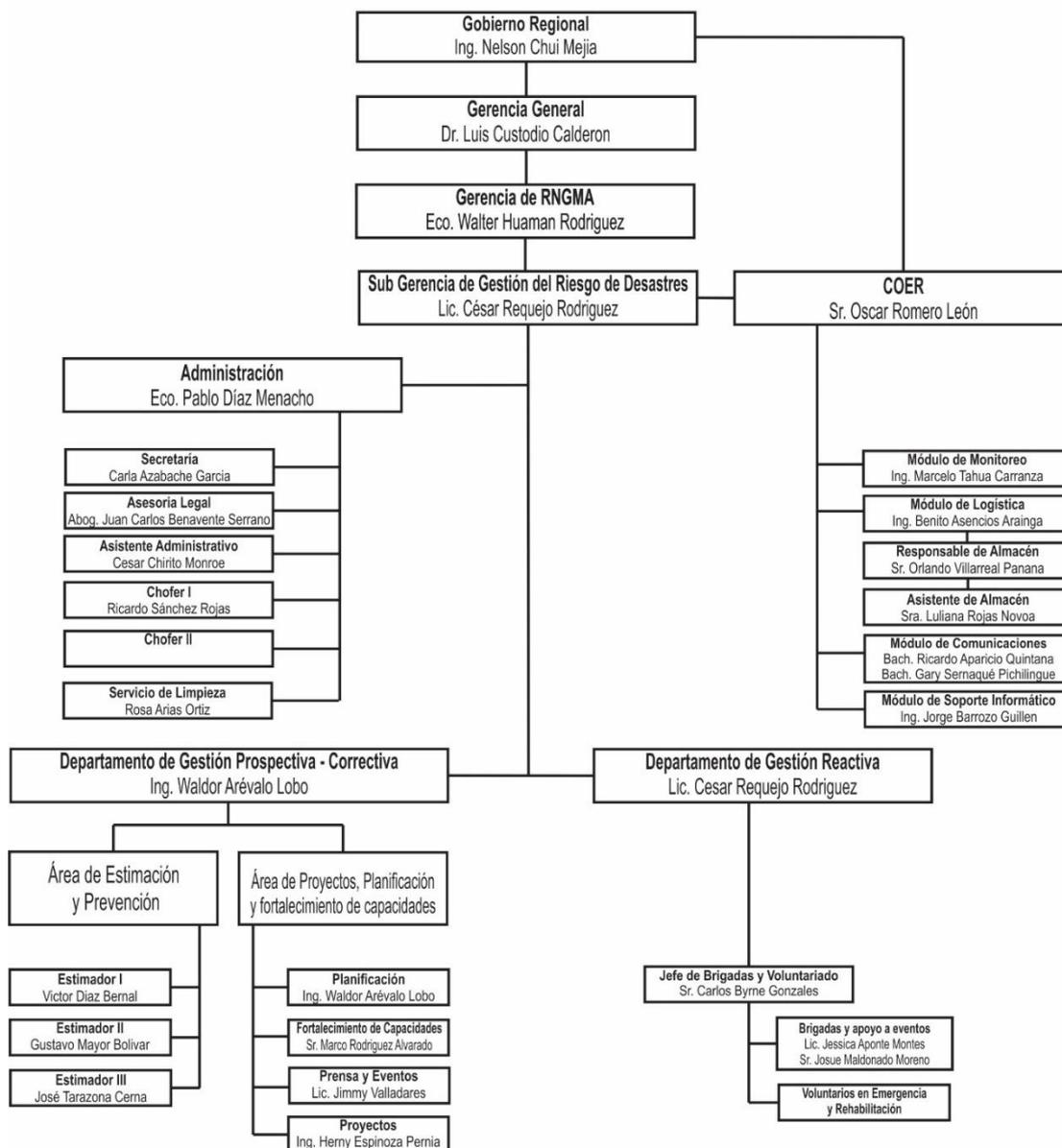
- No está definido.

ORGANIZACIÓN

Naturaleza

La Oficina Regional de Defensa Civil es un órgano de respuesta de tercer nivel organizacional, quien depende de la jerarquía funcional y administrativa del Gobierno Regional de Lima y de jerarquía técnica normativa del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI.

Organigrama



ORGANIZACIÓN

La Oficina Regional de defensa Civil se organiza de la siguiente manera:

- *Centro de Operaciones de Emergencia Regional – COER*
 - Coordinador del COER
 - Módulo de Monitoreo
 - Módulo de Logística
 - Almacén
 - Auxiliar de almacén
 - Módulo de Comunicaciones
 - Módulo de Soporte Informático

- *Oficina de Administración*
 - Secretaria
 - Asesoría Legal
 - Asistente administrativo
 - Chofer
 - Servicio de limpieza

- *Departamento de Gestión Prospectiva y Correctiva*
 - Área de Gestión Prospectiva y Prevención
 - Área de Estimación y Prevención.
 - Estimadores
 - Área de Proyectos, Planificación y Fortalecimiento de Capacidades
 - Planificación
 - Asistente de Planificación y fortalecimiento de capacidades
 - Fortalecimiento de Capacitaciones
 - Prensa y Eventos
 - Proyectos

- *Departamento de Gestión Reactiva*
 - Brigadas y apoyo a eventos
 - Voluntarios de Emergencia y Respuesta

RECURSOS DEL ÓRGANO, ENTIDAD O DEPENDENCIA:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CONDICION
Requejo Rodríguez, César Emilio	Jefe de la Oficina Regional de Defensa Civil	CAP
Díaz Menacho, Pablo Virgilio	Responsable del Área de Administración	CAS
Chirito Monroe, Cesar Manuel	Asistente de administración	CAS
Azabache García, Carla Norely	Asistente de administración	CAS
Arias Ortiz, Rosa	Limpieza	CAS
Raul Palomino	Chofer	CAS
Quea Prada, Abraham	Chofer	CAS
Sánchez, Ricardo	Chofer	CAP

Arévalo Lobo, Waldor Segundo	Responsable del Módulo de Planificación	CAS
Rodríguez Alvarado, Marco Antonio	Encargado de Fortalecimiento de capacidades	CAS
Bryne Gonzales, Carlos Enrique	Encargado de VER	TERCERO
Aponte Montes, Jessica Paola	Asistente de Capacitaciones	CAS
Tarazona Cerda, José Gilberto	Estimador de Riesgo	CAS
Díaz Bernal, Víctor Hernán	Estimador de Riesgo	CAS
Valladares Samanamud, Jimmy	Responsable de prensa	TERCERO
Romero León, Oscar Aníbal	Responsable del COER	TERCERO
Barroso Guillen, Jorge Luis	Apoyo Informático	CAS
Aparicio Quintana, Ricardo Erick	Comunicaciones	CAS
Tahua Carranza, Marcelo	Monitoreo	CAS
Villarreal Panana, Orlando	Encargado de Almacén	CAS
Rojas Novoa, Luliana	Auxiliar de Almacén	CAS
Sernaque Pichilingue, Gary	Auxiliar de Almacén	CAS

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación

Antecedentes internacionales

Carranza(2015), realizó la investigación: Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Validez del contenido de este instrumento es representativo de la propiedad que se mide, se analizó ítem a ítem, tanto en cuanto a su estructura gramatical y su presentación como revisando que estos fueran muestras de comportamientos representativos de lo que se pretendió medir.
- Validez ecológica. Adicionalmente y por la relevancia que conlleva, se hace énfasis en que se cumplió también con el tipo de validez ecológica. Al respecto el diseño de la investigación consideró adecuadamente las circunstancias que de modo natural se dan en el contexto del fenómeno a estudiar. En este sentido, la información para la elaboración del cuestionario y los datos obtenidos en la medición del clima organizacional provienen de los empleados en situaciones que le son naturales.

(Arizmendi Diaz, 2015), realizó la investigación: La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y

apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

2. Entre el factor competitividad de la motivación de logro y tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros y beneficios y recompensas se observa una relación significativa, con esto concluye que en un clima organizacional favorable se describe el deseo de ser mejor en situaciones interpersonales.

Bedoya y Fabricio (2012), de la Universidad Central del Ecuador realizó un trabajo de investigación para optar al título en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. La indagación se efectuó en cien trabajadores, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre sí evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influyen en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa .

Ojeda Galindo(2011), realizó la investigación: Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas

en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Medwave (2004), en su estudio titulado “Estrés laboral en personal de enfermería en unidades de atención de salud. La Habana, Cuba”. Realizó una investigación transversal y longitudinal. La población objeto de estudio fueron 54 enfermeras/os en una Institución de Atención Primaria de Salud, distribuidos en las siguientes áreas de trabajo: Consulta externa (12,9 %), Servicios de urgencia (20,37 %), Consultorios Médicos (62,96 %) y Administrativos (3,70 %). La muestra de estudio quedó conformada por 34 enfermeros. Se realizó un muestreo aleatorio simple, estratificado por las áreas de trabajo señaladas anteriormente. Se encontró una asociación significativa, teniendo en cuenta estos resultados, se concluyó que el personal de enfermería identifica como principales agentes estresores, en orden de importancia: recibir salario no acorde con el trabajo, falta de estimulación, condiciones físicas de trabajo no adecuadas, no ver los frutos del trabajo y ver morir a un paciente especial.

Gutiérrez, R. y Salazar, F. (2008), en su trabajo titulado “Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez” determinaron el estrés laboral asociado al desempeño laboral de los profesionales de enfermería, cuya población de estudio estuvo conformada por 45 profesionales del área de enfermería, 30 técnicos en enfermería y 15 licenciadas que se desempeñan en los cuatro turnos de trabajo, 2 diurnos y 2 nocturnos. El instrumento utilizado es el inventario de malestar percibido, realizado por Leibovich y Schufer y validado para Venezuela en la población de enfermería por Lombardi, obteniendo buenos niveles de confiabilidad por encima de 0,79 en el μ de Crombach. Los resultados de esta investigación demuestran que el personal de enfermería del área de adultos percibe en el ambiente las demandas laborales, contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, característicos de las actividades propias ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar el tratamiento administrado al paciente que efectos le puede producir,

al igual que el no saber con qué recursos materiales cuenta para atender a los pacientes.

Campanario R. (2011), en su estudio “Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío”. Este estudio tiene como objetivo identificar las situaciones estresantes que con mayor frecuencia inciden en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización. Para se realizó un estudio descriptivo transversal entre los profesionales de enfermería del servicio utilizando la NSS, “The Nursing Stress Scale”, adaptada y validada al castellano por Más y Escrivá. Los datos obtenidos son tratados estadísticamente con el programa SPSS 17.0 para Windows. La muestra de estudio fueron: 35 enfermeras que representan el 74,47% de la población, 23 auxiliares de enfermería que representan el 65,7% de la población. Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar observando los ítems alterados de la escala, es decir: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%).

Antecedentes nacionales

Quispe(2015) en su trabajo de investigación titulado: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015 de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre

hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca).

Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

Oscco Peralta(2015), realizó la siguiente investigación: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014, en la universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. La investigación llegó a la siguiente conclusión: la gestión del talento se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman.

Rodríguez (2014), en su estudio “Burnout Laboral en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua”, realizó la investigación para optar por el título de Magister en Gerencia Mención Finanzas de la Universidad Bicentennial de Aragua. Metodológicamente, esta investigación de tipo evaluativa de campo, con muestreo no probabilístico censal, permitió revelar que el síndrome del Burnout presente se caracteriza por la disminución de energía, concentración y motivación lo que origina la disminución de la productividad organizacional y a su vez provoca problemas en las finanzas de las empresas estudiadas. Este trabajo se relaciona con la investigación ya que el Burnout laboral es una respuesta al estrés laboral que ocurre frecuentemente en los prestadores de servicios humanos y que produce un agotamiento físico, emocional y actitudinal. Siendo esto posiblemente lo que ocasione en los trabajadores ausencia laboral, bajo rendimiento e inestabilidad emocional, ya que

cada trabajador adopta una actitud en el desempeño de sus actividades y que van a incidir directamente en la productividad de la organización.

Otra investigación realizada fue la de **Pulido (2011)**, titulada “Estrés Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida” para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo.

Metodológicamente, la investigación es de tipo descriptiva y arrojó como resultado que los agentes estresores presentes son: sobre carga de trabajo, ausencia de control sobre el trabajo realizado, desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, y que éstos a su vez tenían efectos en el incumplimiento de metas, la sobre carga de trabajo, e insomnio, siendo esto un factor determinante en la Calidad de vida laboral de los trabajadores, se utilizó una muestra de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, empleándose el método de la encuesta, mediante los instrumentos de Karasek-Theorell- Johnson y Siegrits.

Muñoz P. y Soriano E. (2007), realizaron un estudio sobre “Calidad en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente en el Hospital Militar Central, Lima-Perú”, para determinar la calidad en el desempeño de atención al paciente hospitalizado de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central, emplearon el método de tipo descriptivo en una muestra de 20 pacientes, donde encontraron que, el 65% refirieron desempeño laboral bueno, el 35%, regular y no evidencio baja calidad del desempeño en términos de satisfacción desde el aspecto de las relaciones interpersonales el cual influye en la satisfacción del paciente, guardando una relación que van de buena a regular. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Carmona, Rodríguez, Colombia, en el 2000, realizaron un estudio sobre “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”. Con los objetivos de identificar si existe una relación significativa entre las diferentes variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, tener o no tener hijos y tiempo en su actual puesto de trabajo) y el Síndrome de Burnout, así como la dirección de dicha relación en el caso de que esta exista; determinar las relaciones entre el síndrome de Burnout y los diferentes tipos de respuestas ante el estrés (cognitiva, conductual, vegetativa y emocional) que pueden manifestar los sujetos. El método aplicado fue el cuasi experimental ex post facto retrospectivo. La población estuvo constituido por 30 personas (6 varones y 24 mujeres) profesionales sanitarios, siendo 9 de ellos auxiliares de Enfermería y 21 diplomados de Enfermería. El instrumento para la recolección que se aplico fue un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron las siguientes:

“(…) Las variables de corte socio demográficos tienen un efecto modulador muy pequeño sobre el Síndrome de Burnout. Probablemente variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de una manera más directa sobre el estrés laboral asistencial. La repercusión que tiene el Síndrome de Burnout sobre los profesionales sanitarios es algo que debe ser tenido en consideración ya que es un factor que puede predisponer a un gran deterioro tanto en la atención a los pacientes como en las relaciones laborales y extra laborales de los sujetos”.

Mamani, Uribe, Vivanco (Lima, 2014), Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Esta Tesis concluye en que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.

Laguna Bocanegra, Jhaydy (Lima - 2014), Tesis para obtener título de especialización “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”, en la cual se concluyó, que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del

HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes.

Navarro, Velásquez, Nelsi, (Lima – 1996) realizaron un estudio sobre “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo”. Con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento y las técnicas de manejo que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés, el método empleado fue el descriptivo, transversal y retrospectivo. La población la conformaron 45 enfermeras asistenciales de los servicios de Medicina General de ambos nosocomios. El instrumento para la recolección de datos seleccionado fue un cuestionario. Entre algunas de las conclusiones tenemos: Las enfermeras asistenciales en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos sobre el estrés y su manejo comprendido el mínimamente y medianamente adecuado”. Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés considerándolas como hábitos y costumbres tales como: paseos, apoyo psicoemocional, ejercicios, deportes, entre otros”.

2.2. Bases gnoseológicas o científicas

2.2.1. El estrés laboral

2.1.1. Reseña histórica del estrés

El término estrés proviene del latín —siringere que significa provocar tensión, y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XVI con el propósito de describir opresión, adversidad, y dificultad, de acuerdo con el diccionario Oxford de la lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería.

Durante el siglo pasado, su uso común vario para connotar presión, fuerza, tirantes o sobre esfuerzo aplicado sobre un objeto material o persona. Este ultimo concepto, el cual implica un —organismo u objeto bajo estado de presión por fuerzas externas, tratando de mantener su unidad y retornar a su estado original — fue llevado más tarde al campo de las ciencias biológicas y médicas (Hinkle,1973).

Los estudios del fisiólogo francés Claude Bernard en la segunda parte del siglo XIX tuvieron un impacto significativo en la evolución del concepto de estrés. Bernard (1927) consideró que la auto-regulación es una característica innata de todo organismo viviente debido a su habilidad de mantener un nivel de estabilidad de su medio ambiente interno a pesar de los constantes cambios externos a los cuales está expuesto.

En base a las especulaciones acerca de los efectos del estrés sobre la salud a inicios del presente siglo, William Osler, conocido médico británico, generalizó equivalencias entre —estrés y —sobre esfuerzoy así también —trabajo fuertery —preocupación—, indicando a la vez que estas condiciones facilitaban el desarrollo de enfermedades cardiovasculares. En base a sus observaciones en un grupo de 20 médicos quienes sufrían alguna angina pectoral, Osler llegó a la conclusión de que estos médicos estaban completamente absorbidos —en la incesante rueda de la práctica médica, y que en cada uno de estos hombres había un factor adicional de preocupación.

Waltr Cannon, fisiólogo, norteamericano, en sus estudios acerca de los mecanismos homeostáticos con relación a las reacciones de —pelea o fugay se refiere al término estrés como un estado de reacción del organismo. El observó cambios en las tema

nervioso simpático tanto en los seres humanos como es expuestos a una variedad de estímulos dolorosos los cuales incluyen frío extremo, reducción de azúcar y falta de oxígeno, además de otros disturbios emocionales (Cannon, 1929).

Cannon atribuyó estos cambios de procesos biológicos y fisiológicos a la activación de mecanismos homeostáticos. El sugirió que la función básica del proceso, homeostático era contrarrestar los efectos causados por estimulación nociva, de tal que el equilibrio interno se restablezca de manera natural. Cuando el balance se alterado fuera de sus límites, Cannon consideraba que los encontraban —en estado de estrés. Estrés por lo tanto era el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo o del animal. (Cannon, 1935).

A pesar de que se considera a Hans Selyer (1936) como el primero en estudiar el fenómeno del estrés de manera sistemática científica, el trabajo de este autor se vio profundamente influenciado por los estudios de Bernard y Cannon. El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936). Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el

sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984). La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales

2.1.2. Definición de estrés

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del Idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.

También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que el individuo desarrolla frente a una situación, estímulo que exige un esfuerzo de adaptación, de modo que un factor estresante es aquel estímulo que va a provocar un estado de cambio en el individuo, entre estos factores tenemos: factor biológico, psicológico y sociocultural.

El estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

El estrés es como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan en las dimensiones interrelacionadas: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales.

Lazarus y Folkman (1986), define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y

físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

Para Trujillo y García (2007), el estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

El estrés produce cambios fisiológicos, que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos, así lo indica el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo de España en su Norma Técnica de Prevención N° 355.

El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto, pudiendo ser definido como el proceso que se genera ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando esta demanda es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se va a desarrollar una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica. En este sentido, el Sistema Nervioso Autónomo, se encarga del control de las actividades del cuerpo donde no interviene la voluntad y el endocrino es el conjunto de glándulas cuyas secreciones o sustancias (hormonas) caen directamente en el interior del cuerpo para regular distintos procesos biológicos:

- Dilatación de las pupilas.

- Dilatación bronquial.
- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
- Aumento de la coagulación.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.

2.1.3. Etapas del estrés

Las investigaciones que realizó Hans Selye (1936), dieron lugar al llamado Síndrome General de Adaptación, definido como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

Fase de Alarma. Es la etapa más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria. Supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.

Fase de Resistencia. Es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas y emocionales.

Fase de Agotamiento. Es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta continua que el organismo se enferma.

2.1.4. Tipos de Estrés

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral: el episódico y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones: (a) Ambiente laboral inadecuado, (b) Sobrecarga de trabajo, (c) Alteración de ritmos biológicos, y (d) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés episódico, se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el **estrés crónico**, se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

2.1.5. El Estrés Laboral

El estrés laboral es considerado una enfermedad ocupacional, al respecto, la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01- 2008) la define como:

Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio, en el que la trabajadora o el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes (p. 34).

Según Acosta y Carrillo (2000), para la mayoría de los empleados, el trabajo es más que un compromiso de cierto número de horas semanales; y no sólo es mucho el tiempo que se dedica a actividades relacionadas con el trabajo, sino que además los individuos pueden identificar con él una parte sustancial de su actividad e identidad.

Para que un estímulo pueda considerarse estresor depende de variables personales, relacionadas al estilo de afrontamiento de cada individuo, de la situación, por lo tanto los efectos del estrés varían. Para Peiro y Salvador (1993), señala que la sintomatología y las consecuencias del estrés son diferentes en personas con distintas características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos. En tal sentido, se tienen estresores individuales y grupales.

2.1.6. Estresores organizacionales

Según Robbins (1991), el grado de estrés que se produce en el empleado se clasifica en cuatro categorías:

- **Empleos activos**, ejercen mucha presión para el rendimiento, dejando margen para la solución de problemas.
- **Empleos de poca tensión**, imponen poca demanda a las personas y otorgan mayor espacio a la toma de decisiones.
- **Empleo pasivos**, combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con poco espacio para la toma de decisiones.
- **Empleos de gran tensión**, implican mucha tensión para el rendimiento y poco margen para la toma de decisiones. Tienen largos horarios, procedimientos rígidos, poco tiempo libre, entre otros.

2.1.7. Causas del estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Cuadro I. Peligros relacionados con el estrés.

Características del trabajo:

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.

- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.
- . Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. Relación entre la vida familiar y la vida laboral
- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

2.1.8. El Síndrome de Burnout

Hace menos de 40 años, el tema del estrés en el entorno laboral se ha vinculado a un fenómeno del cual se ha hablado, escrito e investigado ampliamente y en orden ascendente cediendo incluso parte de su protagonismo, el denominado síndrome de burnout. No existe una definición unánimemente aceptada de este síndrome, puede incluso encontrarse con diferentes términos, del que en español se hace alusión al síndrome de desgaste, o del quemado (Gil Monte, 2005; Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005; Pando, Bermudes y Aranda, 2000). En el presente estudio, como se enunció anteriormente, se decidió utilizar el término en inglés burnout, en correspondencia con el modelo teórico asumido.

Freudenberger, quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974, p.161).

Posteriormente, Maslach (1979), al observarlo en el trabajo social, lo definió como un estrés crónico por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia éstos. Hasta el momento se identificaba como agotamiento, desgaste, pero las referencias de quienes lo padecían permitió reconocer otros dos componentes: la despersonalización y la falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

La definición desarrollada por Pines (Pines y Aaronson, 1988) contrasta con esta comprensión del burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral. En congruencia, elabora una medida unidimensional del burnout: el Tedium Measure (TM), que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el Burnout Measure (BM) (Pines, 2000).

Esta comprensión unidimensional absolutiza en demasía la dimensión afectiva y energética del burnout, con énfasis en el agotamiento; la tridimensional, incorpora a lo afectivo, lo actitudinal y valorativo, lo cual permite comprenderlo como un proceso que se integra en los mecanismos autoreguladores de la personalidad y determina el comportamiento.

Las ideas iniciales de Freudenberger, Pines e incluso Maslach, se caracterizaron por comprender el burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Sin embargo, el reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que, interrelacionadas, determinan las manifestaciones del síndrome en fases o etapas, han permitido comprenderlo como un proceso de naturaleza psicosocial (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983).

La forma en que el síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables que intervienen en él, ha tenido una variedad de explicaciones diferentes, difícilmente superada por otro fenómeno de naturaleza psicosocial laboral. Gil Monte y Peiró (1997) ofrecen una sistematización de las mismas, a partir del sustento teórico del que parten, lo cual se utiliza a continuación como referente para comentar algunos modelos explicativos.

Los modelos vinculados con la teoría organizacional explican el burnout a partir de variables organizacionales, las cuales desencadenan el proceso. Uno de los primeros modelos de este grupo es el de Golembiewski (Golembiewski et al., 1983), el cual destaca las disfunciones de rol (sobrecarga o pobreza de rol), como desencadenantes de las actitudes despersonalizadas que serían el elemento clave del proceso. Particular importancia se le ha concedido desde entonces a los conflictos

y disfuncionalidad de roles como antecedentes del síndrome a nivel organizacional (Bauer, Stamm y Virnich, 2006; Lorente, Salanova, Martínez y Schaufeli, 2008; Moreno, 2000; Yang, Wang, Lan y Wang, 2004). Se identifican como predictores, la sobrecarga laboral mantenida, la incongruencia entre la persona y su trabajo (Maslach y Leiter, 2008) y el apoyo social en las relaciones interpersonales en el trabajo (Ben-Zur y Michel, 2007).

Los estudios desarrollados desde esta perspectiva organizacional se centran en demostrar el carácter exógeno del burnout y su vinculación etiológica con la vida laboral, conveniente para orientar las acciones de intervención y prevención hacia el cambio organizacional y de las condiciones exteriores de trabajo. No obstante, posteriormente se introducen desde esta perspectiva, incluso algunas variables que tienen relación con las condiciones interiores de trabajo, como la capacidad para tomar decisiones y desarrollar habilidades en el trabajo (Santavirta, Solovieva y Theorell, 2007; Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli y Dierendock, 2005).

En el marco de la teoría sociocognitiva del yo se identifican otros modelos explicativos, los cuales consideran como la variable relevante la autoeficacia (Cherniss, 1993; Salanova y Llorens, 2008; Schwarzer y Hallum, 2008) y las expectativas en relación con el desempeño de la tarea (Brill, 1984; Jaoul, Kovess y Mugen, 2004). Los entrenamientos dirigidos a dotar a los trabajadores de conocimientos y habilidades para el desempeño de su trabajo, así como potencializar la autoeficacia, han demostrado su efectividad para la reducción del burnout (Mackenzie y Peragine, 2003). Según las teorías psicodinámicas y existencialistas (Pines, 2000) el burnout aparece cuando no se logra en la profesión satisfacer las necesidades de actualización y el desarrollo de las máximas potencialidades.

El burnout es sin dudas un fenómeno complejo, pues en él intervienen múltiples variables relacionadas que determinan todo el proceso. Es una consecuencia del estrés laboral crónico, mantenido, pero éste no puede identificarse como su causa. Las condiciones exteriores de trabajo, que son evaluadas por el trabajador como excedentes o desbordantes de sus recursos habituales de afrontamiento e implican movilizar esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontarlas, desencadenan un

proceso que puede ser mantenido en el tiempo, con el consecuente agotamiento de los recursos involucrados en afrontar las demandas, si estos no se recuperan.

2.2.2 Desempeño profesional

2.2.1. Concepto de desempeño laboral

El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El desempeño profesional es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño profesional está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner, Freeman, & Gilbert (1996:85), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002:120), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en

menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Para Jorge Torres el desempeño laboral es:

Es el conjunto de acciones que realiza el maestro, durante el desarrollo de su actividad pedagógica, que se concretan en el proceso de cumplimiento de sus funciones básicas y en sus resultados, para lograr el fin y los objetivos formativos del nivel educativo donde trabaje. Estas acciones tienen, además, un carácter consciente, individual y creador. (Torres, 2008)

2.2.2. Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. De acuerdo a Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Al respecto, Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002), relaciona al con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Para Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Katz citado por Robbins (ob.cit) identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

2.2.3. Teorías de satisfacción laboral

(Weihrich, 2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

a. Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-

económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

2.2.4. Factores del desempeño laboral

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a. Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

• Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

• Factores blandos.

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

b. Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

a. Dimensión Productividad laboral

(D'Alessio, 2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital” (Heizer & Render , 2007).

“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz & Gonzales, 2013).

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo.

B. Dimensión eficacia

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Coulter R. y., 2008).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O.Reinaldo, 2008). La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

C. Dimensión eficiencia laboral

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I. , 2010).

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (weihrich, 2010).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R. , 2010).

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010).

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

(Mejía, 2013), efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

2.2.9. La Oficina Regional de defensa Civil, GORE Lima

La Oficina Regional de Defensa Civil, actualmente se encuentra ubicado en Av. Circunvalación S/N – Sector de Agua Dulce – Huacho / Sede del Gobierno Regional de Lima, cuenta con una capacidad operativa de 20 trabajadores entre nombrados y contratados, profesionales, técnicos

La Oficina Regional de Defensa Civil, cuenta con una infraestructura moderna de 2 niveles y azotea, el primer nivel con 628.00 m² de área construido. Distribuido de la siguiente manera: Almacén General de 310.33 m², Almacén de accesorios de 147.41 m², un SSHH de 4.19 m², un dormitorio de 8.38 m², una oficina de almacenero de 7.64 m², un depósito de 16.17 m², circulación vertical de 10.46 m², y circulación externa de 85.28 m². El segundo nivel cuenta con 520.25 m², y distribuidos de la siguiente manera: Centro de Operaciones de emergencia de 62.85 m², Sala de reunión de 53.22 m², Oficina del Jefe de la ORDC de 38.72 m², sala de archivo de 33.28 m², Oficina de Administración de 29.19 m², 3 Oficinas de 29.43 m², 2 SSHH de 17.84 m², Kitchenette de 3.61 m², circulación vertical de 26.32 m², circulación horizontal 26.32 m². y el tercer nivel la azotea con 491.52 m² y distribuidos con circulación vertical de 26.3 m², azotea de 465.20 m². es una infraestructura con un sistema constructivo de columnas y vigas de concreto armado y mampostería de ladrillo y Dry Wall en buen estado de conservación. Los acabados son tarrajes con concreto en muros con pintura en general. Cuenta con instalaciones eléctricas empotradas y acanaladas, el piso enlucido de cemento.

A. Análisis de la demanda

Características: La gestión del Riesgo de desastres involucra tres ejes definidos en procesos de Gestión; Gestión Perspectiva, Gestión Correctiva y Gestión Reactiva. quienes deben trabajar bajo los cinco principios mencionados en la Ley 29664, ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre – SINAGERD; interinstitucional, sinérgico, transversal, descentralizado y participativo.

Demanda: La Oficina Regional de Defensa Civil, en todas las áreas funcionales cumple con las demandas respectivas:

- Trabajos de prevención y reforzamiento de la infraestructura para mitigación, reducción del riesgo ante los peligros existentes

- Evaluación del riesgo en Proyectos de inversión pública y privada, vivienda, comercio, etc.
- Intervención y asesoramiento en las Políticas Ambientales, ordenamiento territorial, recursos hídricos en materia de GRD.
- Capacitación, educación y Doctrina en GRD
- Entrega adecuada y oportuna de bienes de ayuda humanitaria.
- Instrumentos para la prevención y reducción del riesgo
- Implementación de sistemas para el monitoreo y alerta temprana
- Potencial humano con adiestramiento especializado en GRD
- Operaciones, Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER), la demanda comprende evaluaciones y estimaciones de riesgo, Registro en SINPAD, consolidado de emergencias y desastres, apoyo humanitario solicitados por los Oficina de Defensa Civil Provinciales y Distritales, comunidades campesinas y sectores aledaños.

B. Análisis de la oferta

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS. Los servicios que presta la Oficina Regional de Defensa Civil no se desarrollan adecuadamente debido a las limitaciones de personal, infraestructura, apoyo logístico y exiguo presupuesto, sin embargo, requiere mejorar su implementación en términos de recursos humanos y capacitación; así mismo dotar de los recursos económicos necesarios para acciones operativas de emergencia.

Identificación de Problemas

a. Problemas de la demanda.

- La demanda es alta en Evaluaciones de Riesgo en zonas rurales por disposición legal y que es requisito para obtener los títulos de propiedad.

- Se requiere mayor difusión de las funciones de la Oficina Regional de Defensa Civil.
- Se requiere de lineamientos y directivas para el cumplimiento de las funciones en GRD para los gobiernos locales y el Gobierno Regional del Lima

b. *Problemas de oferta.*

- Escaso número de Estimadores de Riesgos que puedan asumir la alta demanda a asumir.
- Informar a la población y los gobiernos locales, el principio de subsidiaridad, y sobre las funciones del Gobierno Regional en materia de GRD.
- Cumplimiento parcial de la normativa vigente para la GRD, la ORDC actualmente está orientada al SIREDECI y solo actúa como defensa civil (Gestión Reactiva), incipiente intervención en los procesos de preparación, prevención y reducción del riesgo (Gestión Prospectiva – Correctiva).

c. *Priorización de problemas.*

- Incipiente adaptación a la norma de GRD, ante un alta demanda de servicios de asesoramiento en prevención y reducción del riesgo.
- Dificultad en la gestión de los recursos financieros para la ejecución de acciones de prevención y atención de emergencias y urgencias.
- Dificultad en la gestión de proyectos.
- Retraso en la adquisición de bienes y servicios.
- Revisión del convenio con COFOPRI para la atención a estimación de predios urbanos, y la derivación de los expedientes a los gobiernos provinciales.

C. Visión y Misión

Visión

Ser un Órgano referente a nivel Regional, Nacional e Internacional en materia de la Gestión del Riesgo de Desastre. Con participación de las entidades públicas, privadas y la población, transversal en todos los niveles orgánicos; articulado por un sistema eficaz y eficiente, dinámico, sinérgico. Brindando pronta atención a las emergencias, reducción y/o mitigación de los peligros como los efectos de los eventos adversos, liderar la sensibilización y educación en la gestión del riesgo de desastre.

Misión

La Oficina Regional de Gestión del Riesgo de Desastres es un órgano que trabaja permanentemente, interconectada estratégicamente con instituciones públicas y privadas gestionando información oportuna y real, intercambiándolo con autoridades de diversos niveles; así mismo coordina las operaciones conjuntas entre autoridades y la población del ámbito regional de manera oportuna en situaciones de Emergencias o desastres; Identificando situaciones de peligro inminente, reducción los riesgos y los impactos adversos de fenómenos naturales o generados por fenómenos antrópicos.

D. Funciones y objetivos

Funciones Generales

- Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los procesos de la gestión reactiva de la Gestión del Riesgo de Desastres en concordancia con la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y los Lineamientos Técnicos emitidos por el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI.
- Proponer normas y planes, evaluar, apoyar y supervisar las acciones correspondientes a los procesos de la gestión prospectiva y correctiva de la Gestión del Riesgo de Desastres en concordancia con la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y los Lineamientos Técnicos emitidos por el Centro Nacional de Prevención y Reducción de Desastres-CENEPRED

- Asumir la Secretaría Técnica de la Plataforma Regional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Desarrollar las normas y lineamiento apropiados para la generación y difusión del conocimiento sobre los peligros y las vulnerabilidades en el ámbito territorial del Gobierno Regional de Lima.
- Proponer la formulación, revisión y actualización los planes regionales correspondientes a cada proceso de la Gestión del Riesgo de Desastres en concordancia con el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – PLANAGERD y el Plan Regional de Desarrollo Concertado.
- Identificar, monitorear los peligros o amenazas asociados a fenómenos naturales o de origen antrópico y analizar la vulnerabilidad para establecer las medidas preventivas y correctivas en coordinación con los niveles provinciales y distritales.
- Elaborar información sistematizada, permanente y actualizada de los recursos materiales y humanos existentes en el ámbito del Gobierno Regional para ser empleados en las acciones de movilización y desmovilización en casos de Emergencia.
- Promover acciones de difusión y capacitación sobre los lineamientos y doctrinas en materia de gestión del riesgo de desastres a todo nivel.
- Promover y fortalecer los espacios de concertación regional para el fortalecimiento de las acciones en los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación.
- Supervisar las medidas de seguridad en edificaciones según las normas vigentes en el ámbito de la región Lima
- Organizar, promover y apoyar acciones de prevención de desastres y brindar ayuda directa e inmediata a los damnificados y afectados en casos de desastres y en la rehabilitación de las poblaciones afectadas.

- Desarrollar y fortalecer el Centro de Operaciones de Emergencias Regional como órgano que gestiona y administra información sobre peligros, vulnerabilidades y emergencias
- Implementar y fortalecer las redes comunicación con los Centros de Operaciones de Emergencia de los gobiernos locales y de las instituciones de respuesta que aseguren el intercambio de información para la adecuada toma de decisiones.
- Desarrollar planes de fortalecimiento y desarrollo de capacidades humanas, en la población, organizaciones vecinales, entidades públicas y privadas en gestión del riesgo de desastres.
- Formular y actualizar constantemente los planes de Preparación y Respuesta según la normativa vigente.
- Brindar apoyo en las acciones concertadas a través de Proyectos de Inversión Pública o privada que incluyan la reducción del riesgo de desastre.
- Otras funciones que le asigne la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente.

Objetivos Generales

Son objetivos generales de la Sub Gerencia Regional de Gestión del Riesgo de Desastres las siguientes:

- Desarrollar normas y lineamiento apropiadas para la generación y difusión del conocimiento.
- Generar el fortalecimiento y desarrollo de capacidades humanas, en la población, organización y entidades públicas y privadas.
- Elaborar los planes de Preparación y Respuesta según la normativa vigente.

- Generar y fortalecer los canales de comunicación, para la información, difusión y sensibilización para que conozcan los riesgos existentes y las medidas adecuadas para una respuesta óptima.
- Desarrollar la sistematización de la información existentes sobre peligros, riesgos y vulnerabilidades.
- Identificar, conocer y monitorizar los peligros o amenazas, analizar la vulnerabilidad que permitan establecer las medidas preventivas y correctivas.
- Brindar participación permanente en las acciones de concertadas a través de Proyectos de Inversión Pública o privada que incluyan la reducción de riesgo de desastre.
- Elaborar y ejecutar programas que permitan la reducción de Riesgo de Desastre.
- Desarrollar herramientas y lineamiento que permitan reducir los riesgos existentes en el ámbito regional.
- Educar a los miembros de la comunidad para que, en base al desarrollo de capacidades, actitudes y valores relacionados con la Gestión de Riesgos de Desastres, asuman libremente un nivel de participación, compromiso y responsabilidad en la organización social, orientándose al interés común y al desarrollo sostenible.

Objetivos específicos

- Desarrollar normas y lineamiento apropiadas para la generación y difusión del conocimiento, analizar las vulnerabilidades
- Elaborar el fortalecimiento de capacidades y desarrollo de capacidades humanas, a través de cursos, capacitaciones, talleres, charlas en la población, organización y entidades públicas y privadas.
- Elaborar los instrumentos de gestión, según la normativa vigente.

- Generar y fortalecer los canales de comunicación, para la información, difusión y sensibilización para que conozcan los riesgos existentes y las medidas adecuadas para una respuesta óptima.
- Desarrollar la sistematización de la información existentes sobre peligros, riesgos y vulnerabilidades.
- Identificar, conocer y monitorizar los peligros o amenazas, analizar la vulnerabilidad que permitan establecer las medidas preventivas y correctivas.
- Brindar participación permanente en las acciones de concertadas a través de Proyectos de Inversión Pública o privada que incluyan la reducción de riesgo de desastre.
- Elaborar y ejecutar programas que permitan la reducción de Riesgo de Desastre.
- Desarrollar herramientas y lineamiento que permitan reducir los riesgos existentes en el ámbito regional.
- Desarrollar capacidades en los integrantes de la comunidad objetivo para que contribuyan a la reducción de vulnerabilidades y riesgos de su entorno.
- Conformar y equipar los grupos Voluntarios en Emergencia y Rehabilitación.
- Adquirir y desarrollar conocimientos orientados a consolidar la cultura de prevención en el país.
- Desarrollar actitudes y rescatar los valores vinculados a la Gestión de Riesgo de Desastres que permitan la construcción de una sociedad solidaria y justa en la que se respete la vida.

2.3. Definición de términos

Desempeño laboral. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Eficacia. Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia. Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Eficiencia laboral

Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

Estrés laboral: Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.

Fatiga: Disminución de la productividad, del rendimiento o de la capacidad a proseguir una tarea debida a un gasto energético físico o psicológico previo; conjunto de factores que afectan el rendimiento humano.

Prevención de riesgos laborales: Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Psicosociología de la prevención de riesgos laborales: Estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa existentes en el trabajo, que pueden repercutir en la salud del trabajador.

Riesgo laboral: Todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño.

Salud ocupacional: Disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de

trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El estrés laboral se relaciona con el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.
- El estrés laboral se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.
- El estrés laboral se relaciona con la actualización profesional continua de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

2.4.3. Variables y su operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Fatiga emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida progresiva de energía y el desgaste físico. • Fatiga en las mañanas cuando va a trabajar 	10	Malo	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Bueno	15 -20
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas. • Despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros 	5	Malo	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Bueno	15 -20
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el trabajo personal de forma negativa. • Influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas 	8	Malo	6 -11
			Aceptable	12 -17
			Bueno	18 -24
Estrés laboral		22	Malo	16 -31
			Aceptable	32 -47
			Bueno	48 -64

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Aspecto personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional actualizada • Relaciones interpersonales 	5	Deficiente	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el cargo • Dinamismo y eficacia en el cargo • Buen trato al estudiante 	5	Deficiente	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Actualización profesional continua	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo entre compañeros • Iniciativa y asistencia 	5	Deficiente	6 -11
			Aceptable	12 -17
			Eficiente	18 -24
Desempeño profesional		15	Deficiente	15 -31
			Aceptable	32 -47
			Eficiente	48 -60

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Estrategias Metodológicas

3.1. Tipo y Nivel de Investigación.

El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo – correlacional, ya que se orienta a determinar la relación de una variable sobre otra.

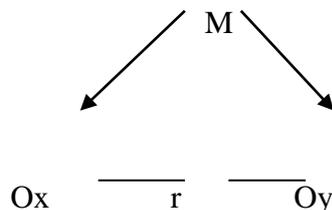
Por la modalidad del procesamiento de la información es cuantitativa porque hace uso de procedimientos numéricos y estadísticos, establece la relación estadística entre las variables de estudio y sus indicadores; así como cualitativa porque emplea la encuesta a los alumnos.

3.1.2 Diseño de Investigación

Sabino, (1979) señala que “El diseño es un método específico, una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación” (p.64) Es entonces una estrategia que determina el investigador que orienta las etapas de la investigación. Más adelante agrega Sabino (op.cit) que “ los dos diseños más recomendados son: diseños bibliográficos y diseños de campo,...” (p.72).

El estudio corresponde al diseño no experimental correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables.

A su vez, esta investigación corresponde al correlacional porque lo que en esta investigación buscamos es analizar las relaciones existentes entre las variables de estudio. Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:



M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de las variable Estrés laboral.

Oy = Representa los datos de la variable Desempeño profesional

r = Indica el grado de correlación entre ambas variables.

3.2.3 Población y Muestra

Población

Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Así mismo la define Balestrini Acuña (1998) como “Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123).

La población está constituida por 20 trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Tabla 3

Población del estudio

Trabajadores	Cantidad
Jefe ORDC	1
Profesionales	6
Técnicos Administrativos	9
Auxiliar administrativo	2
Coordinadores	3
Personal de apoyo	5
Evaluadores	3
Responsable de prensa	1
Chofer	1
Total	31

Fuente: Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Muestra

La muestra se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son considerada como muestra

Tabla 4 Muestra de estudio

Trabajadores	Cantidad
Jefe ORDC	1
Profesionales	6
Técnicos Administrativos	9
Auxiliar administrativo	2
Coordinadores	3
Personal de apoyo	5
Evaluadores	3
Responsable de prensa	1
Chofer	1
Total	31

Fuente: Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

3.2.4 Método de investigación

El método empleado en este estudio fue el deductivo, porque se realizó una construcción teórica del objeto de estudio, asimismo, el diseño descriptivo - correlacional, la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes. (Hernández et al, 2010).

3.2.5 Técnicas de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica empleada en el desarrollo del presente estudio fue la observación y el instrumento aplicado fue la Ficha de observación

Para medir la variable Estrés laboral, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre (4)

Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Para medir la variable Desempeño profesional, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

a. Validez de los instrumentos

La validez del cuestionario, según Ramirez, T(2007), indica que fue de tipo lógico puesto que se analizará las preguntas mediante juicios de expertos para determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva.

Por tanto para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

Tabla 5: Validación de expertos

Expertos	Calificación Promedio (%)
1. Experto 1	85%
2. Experto 2	83%
3. Experto 3	84%
Promedio General	84%

3.2.6. Forma de tratamiento y análisis de datos

a. Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 21.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo de las variables.

TABLA 6

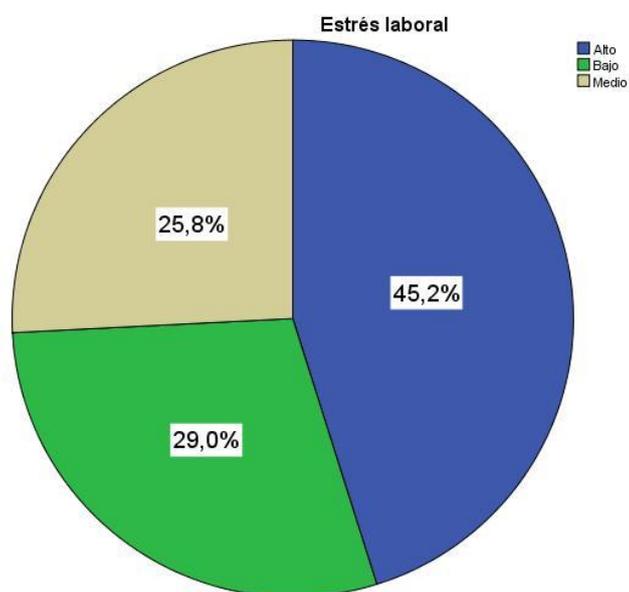
Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	14	45,2	45,2	45,2
	Bajo	9	29,0	29,0	74,2
	Medio	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



De la fig. 1, un 45,2% de trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel alto de estrés laboral, un 29,0% adquirieron un nivel bajo y un 25,8% consiguieron un nivel medio.

TABLA 7

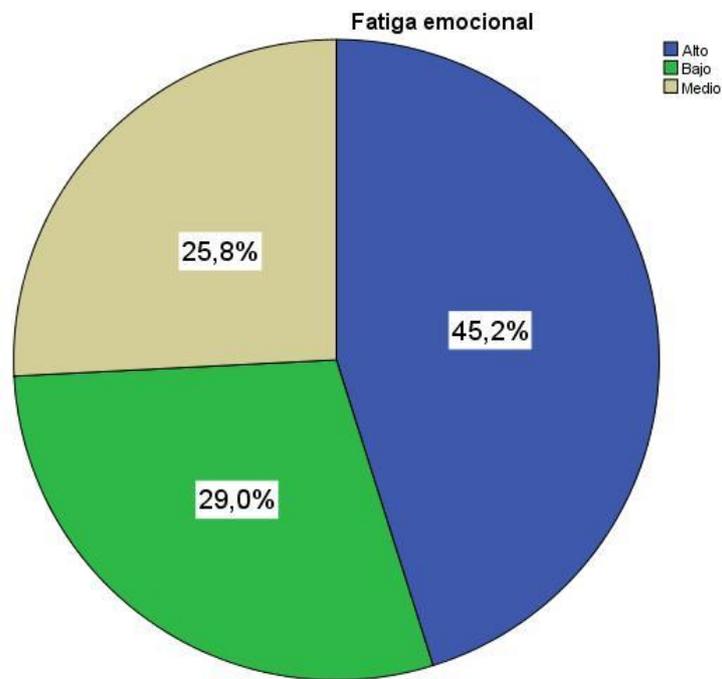
Fatiga emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	14	45,2	45,2	45,2
	Bajo	9	29,0	29,0	74,2
	Medio	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



De la fig. 2, un 45,2% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel alto en la dimensión fatiga emocional, un 29,0% adquirieron un nivel bajo y un 25,8% consiguieron un nivel medio.

TABLA 8

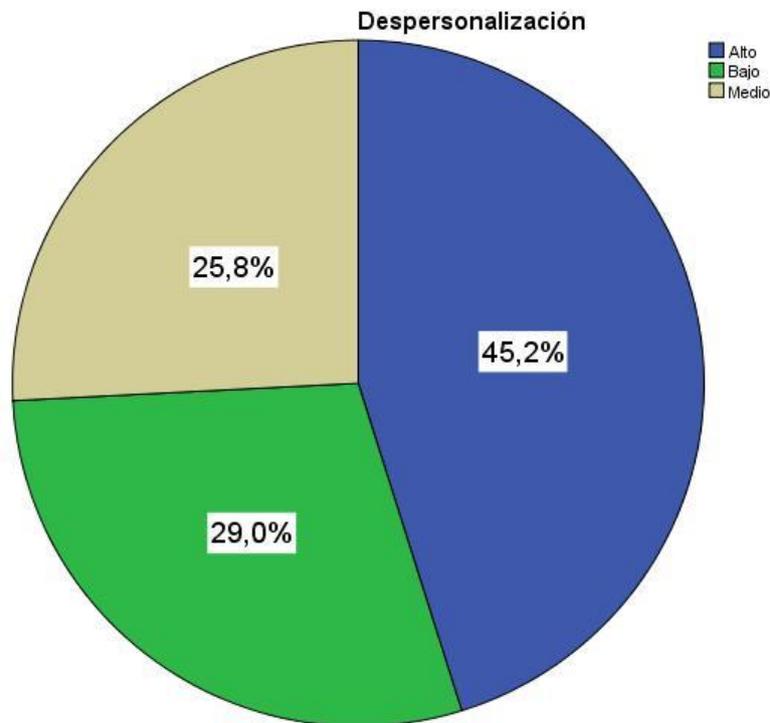
Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	14	45,2	45,2	45,2
	Bajo	9	29,0	29,0	74,2
	Medio	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3



De la fig. 3, un 45,2% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel alto en la dimensión despersonalización, un 29,0% adquirieron un nivel bajo y un 25,8% consiguieron un nivel medio.

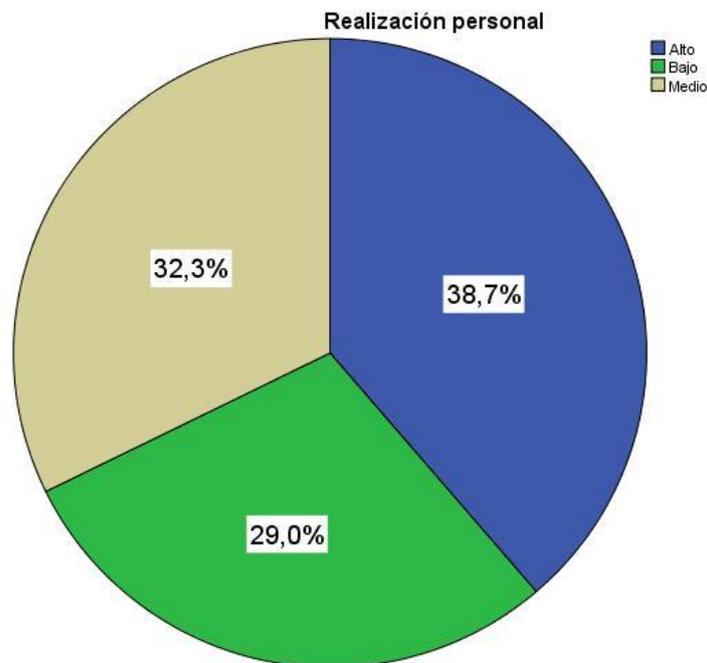
TABLA 9
Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	12	38,7	38,7	38,7
	Bajo	9	29,0	29,0	67,7
	Medio	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



De la fig. 4, un 38,7% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel alto en la dimensión realización personal, un 32,3% adquirieron un nivel medio y un 29,0% consiguieron un nivel bajo.

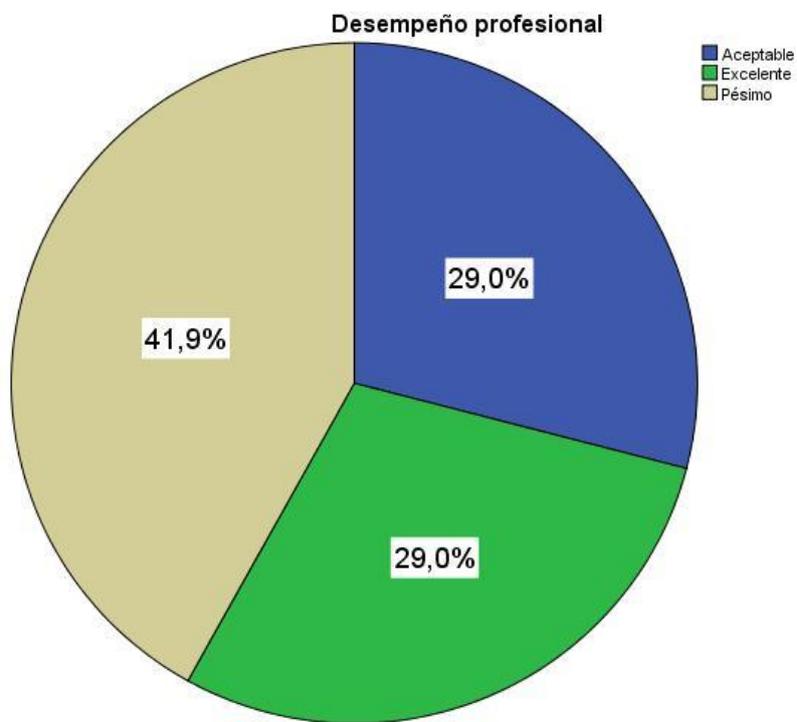
TABLA 10
Desempeño profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	9	29,0	29,0	29,0
	Excelente	9	29,0	29,0	58,1
	Pésimo	13	41,9	41,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



De la fig. 5, un 41,9% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel pésimo en su desempeño profesional, un 29,0% adquirieron un nivel aceptable y otro 29,0% lograron un nivel excelente.

TABLA 11

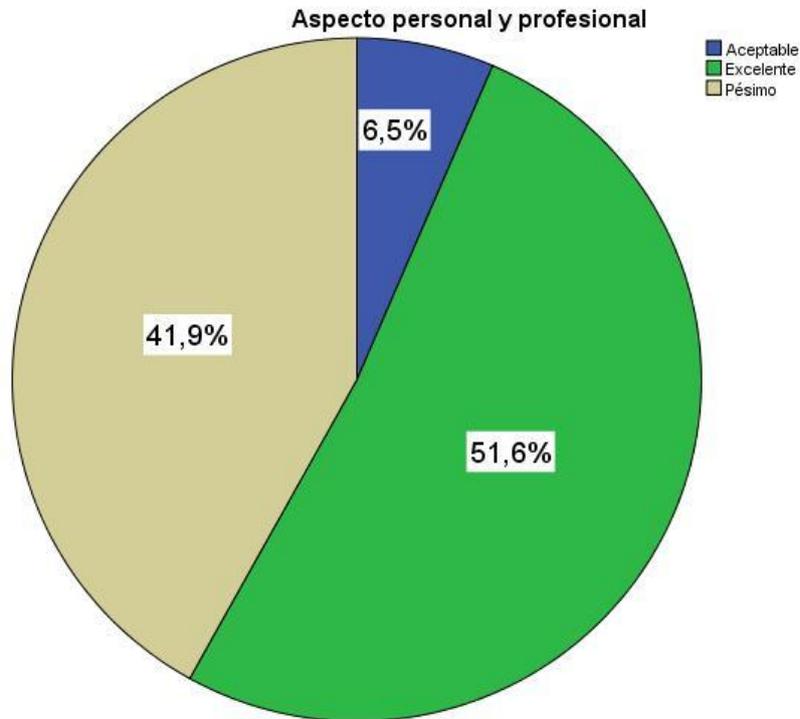
Aspecto personal y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	2	6,5	6,5	6,5
	Excelente	16	51,6	51,6	58,1
	Pésimo	13	41,9	41,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6



De la fig. 6, un 51,6% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel excelente en la dimensión aspecto personal y profesional, un 41,9% adquirieron un nivel pésimo y un 6,5% lograron un nivel aceptable.

TABLA 12

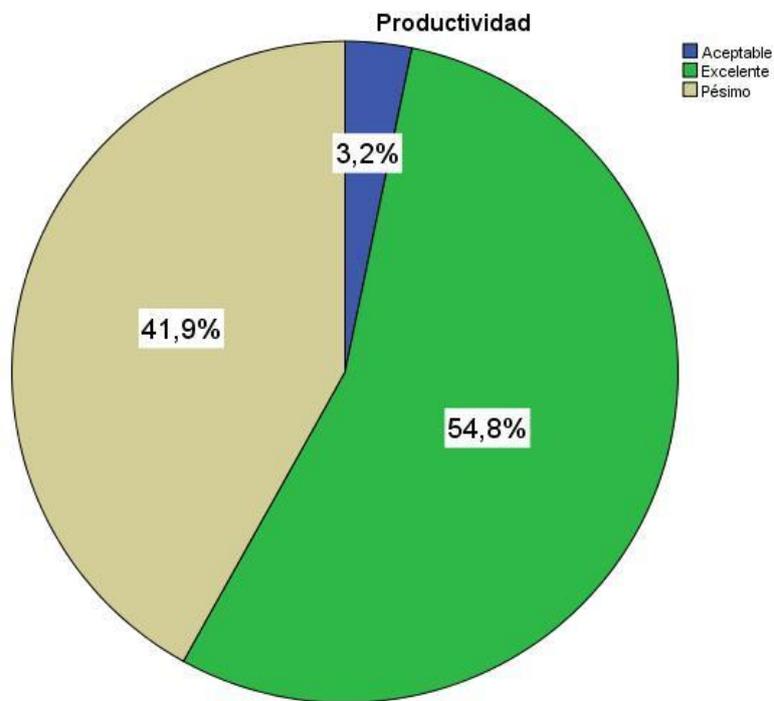
Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	1	3,2	3,2	3,2
	Excelente	17	54,8	54,8	58,1
	Pésimo	13	41,9	41,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 7



De la fig. 7, un 54,8% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel excelente en la dimensión productividad, un 41,9% adquirieron un nivel pésimo y un 3,2% lograron un nivel aceptable.

TABLA 13

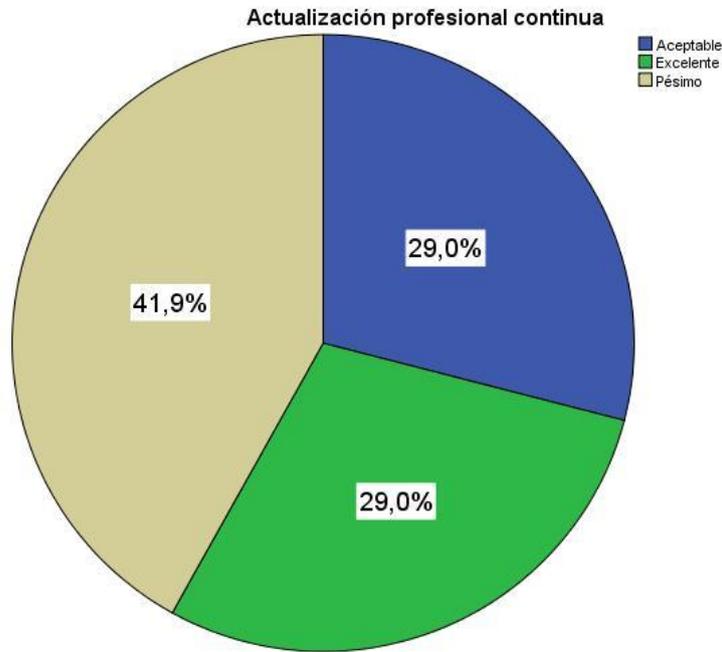
Actualización profesional continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	9	29,0	29,0	29,0
	Excelente	9	29,0	29,0	58,1
	Pésimo	13	41,9	41,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 8



De la fig. 8, un 41,9% de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017 alcanzaron un nivel pésimo en la actualización profesional continua, un 29,0% adquirieron un nivel aceptable y otro 29,0% lograron un nivel excelente.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa **H_a**: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017

Hipótesis nula **H₀**: El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

TABLA 14

Relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional

Correlaciones			
		Estrés laboral	Desempeño profesional
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,718**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	-,718**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,718$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

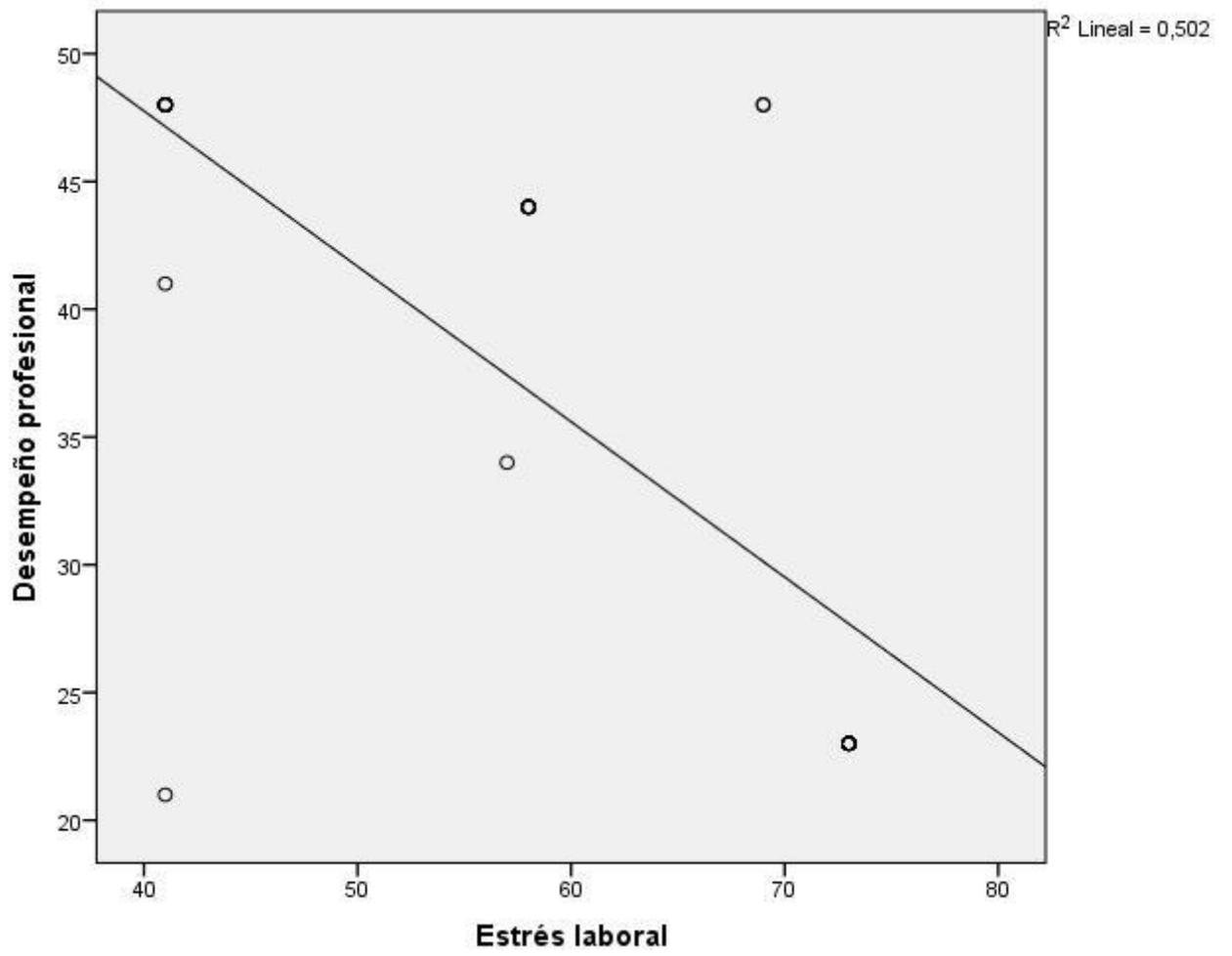


Figura 9. El estrés laboral y el desempeño profesional

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H_a**: El estrés laboral se relaciona con el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Hipótesis nula **H₀**: El estrés laboral no se relaciona con el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017..

TABLA 15

Relación entre el estrés laboral y el aspecto personal

Correlaciones			
		Estrés laboral	Aspecto personal y profesional
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,713**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Aspecto personal y profesional	Coeficiente de correlación	-,713**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,713$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

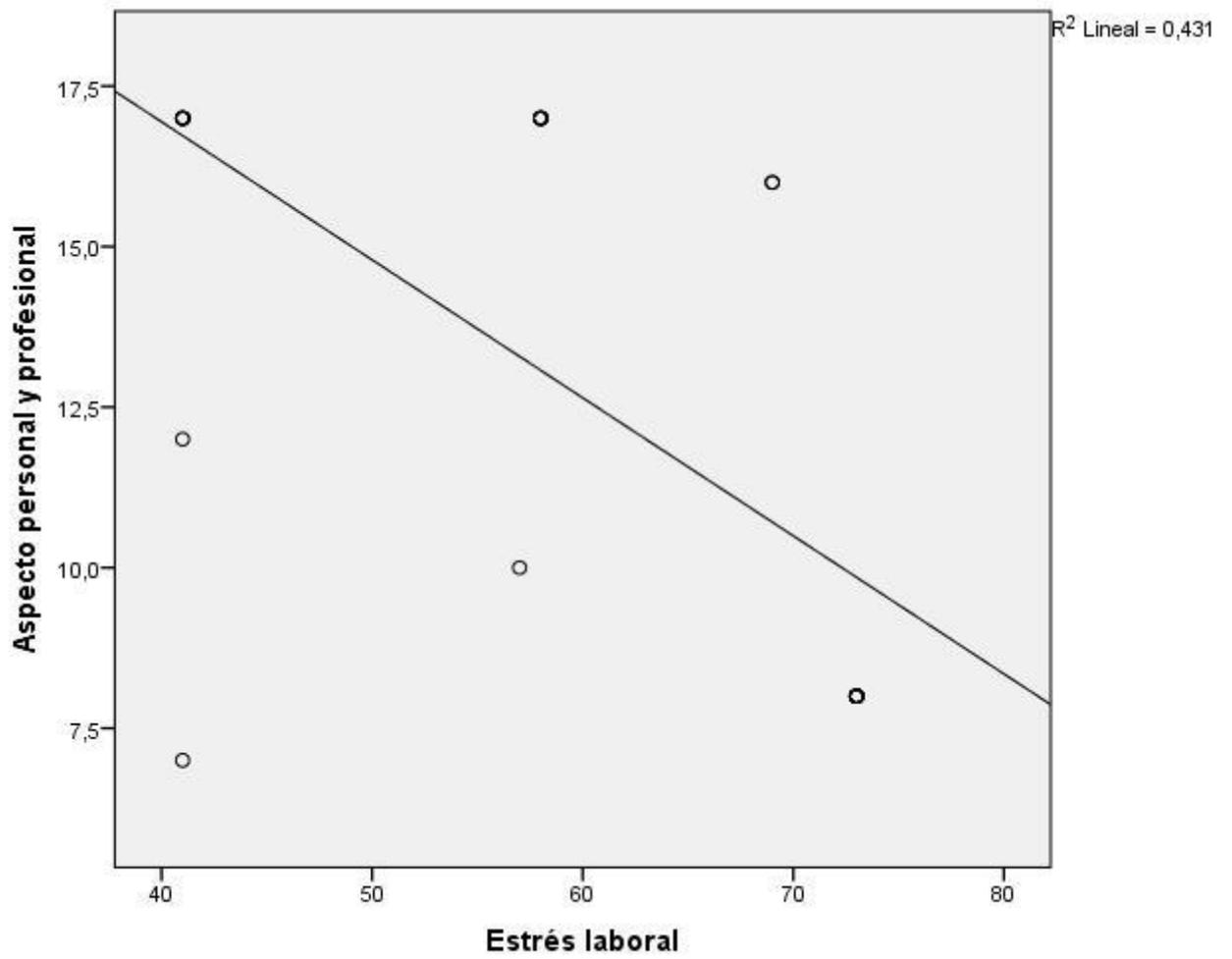


Figura 10. El estrés laboral y el aspecto personal

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H_a**: El estrés laboral se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Hipótesis nula **H₀**: El estrés laboral no se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

TABLA 16

Relación entre el estrés laboral y la productividad

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Productividad
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,683**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Productividad	Coefficiente de correlación	-,683**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,683$, con una $p = 0,007$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión productividad de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

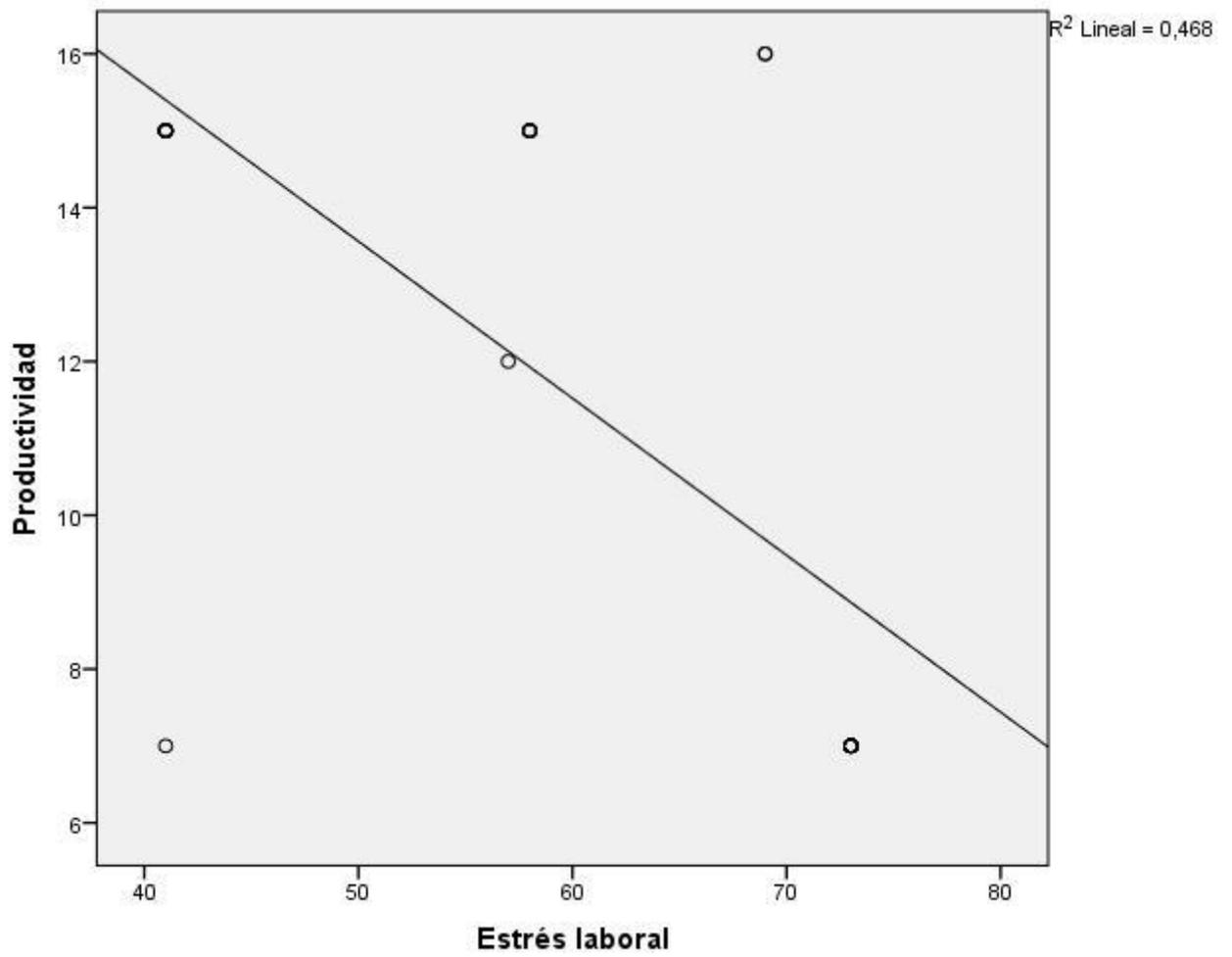


Figura 11. El estrés laboral y la productividad

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H_a**: El estrés laboral se relaciona con el desarrollo profesional continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Hipótesis nula **H₀**: El estrés laboral no se relaciona con el desarrollo profesional continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017...

TABLA 17

Relación entre el estrés laboral y el desarrollo continuo

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Actualización profesional continua
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación 1,000	-,755**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
Rho de Spearman	Actualización profesional continua	Coeficiente de correlación -,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,755$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

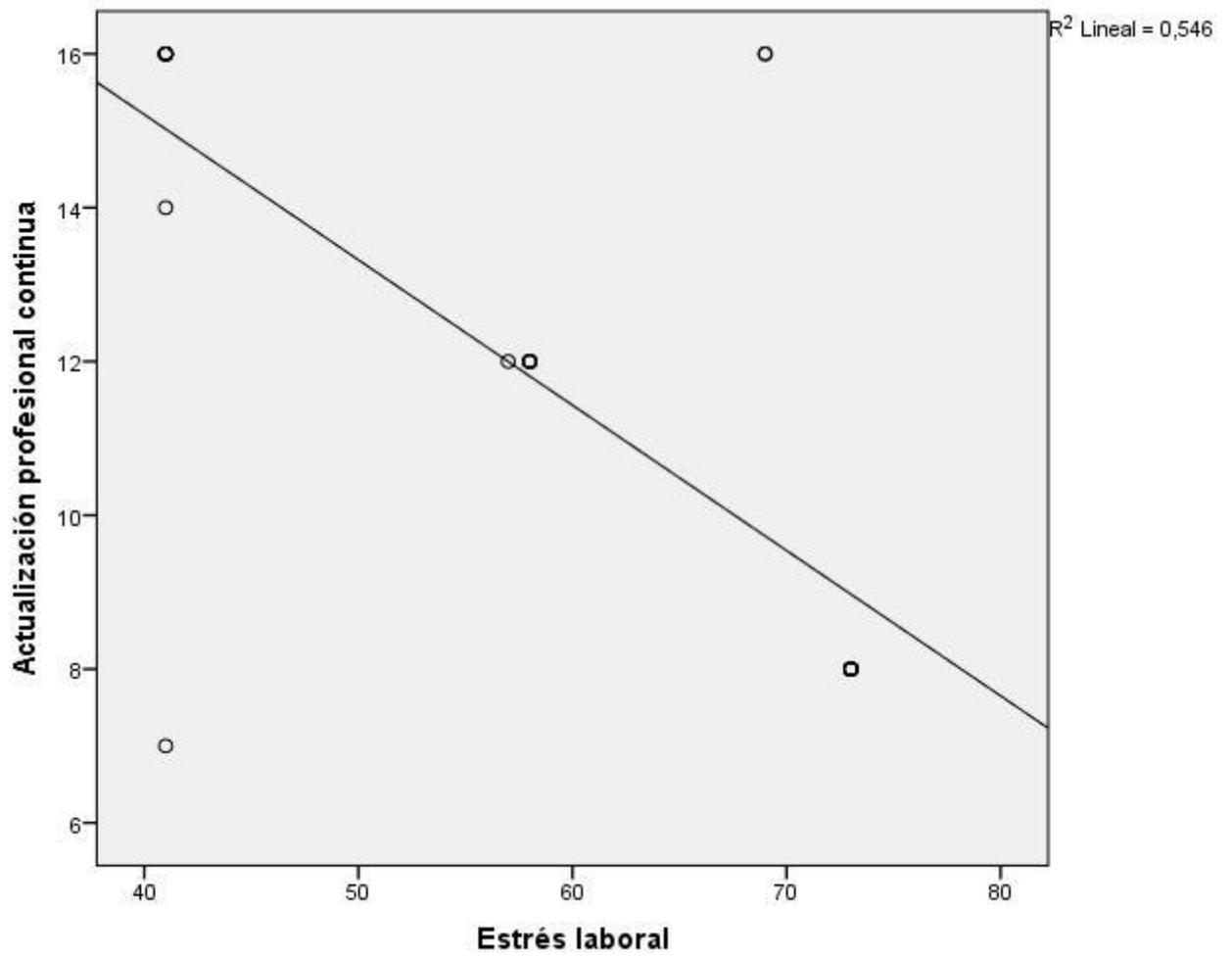


Figura 12. El estrés laboral y el desarrollo continuo

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

El estrés laboral actualmente constituye uno de los focos de atención, puesto que se ha convertido en uno de los principales aspectos que compromete no sólo la salud del trabajador si no la productividad y competitividad de las organizaciones. En este marco, la docencia es una profesión que muestra un alto riesgo de presentar estrés laboral debido a la naturaleza del puesto y al entorno de trabajo, a continuación daremos algunos ejemplos que propician el estrés laboral entre los trabajadores.

El estrés es la consecuencia de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

El cambio en sí mismo no es una novedad, constituye el pilar de la evolución de la humanidad. La innovación consiste precisamente en el ritmo sin precedentes en que se producen los cambios y que inevitablemente repercute en forma significativa sobre la sociedad, la cual no está preparada para enfrentar semejantes cambios en esta secuencia y, por lo tanto, se encuentra entonces a menudo desarmada.

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017..

Los análisis estadísticos evidencia que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0.718, representando una buena asociación, 2016. Análogos resultados encontramos en los trabajos de Gutiérrez, R. y Salazar, F. (2008), titulado “Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez” determinaron el estrés laboral asociado al desempeño laboral de los profesionales de enfermería que muestra como resultados de investigación que el personal de enfermería del área de adultos percibe en el ambiente las demandas laborales,

contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, característicos de las actividades propias ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar el tratamiento administrado al paciente que efectos le puede producir, al igual que el no saber con qué recursos materiales cuenta para atender a los pacientes. Y el trabajo de Campanario R. (2011), en su estudio “Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío”. Este estudio tiene como objetivo identificar las situaciones estresantes que con mayor frecuencia inciden en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización. Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar observando los ítems alterados de la escala, es decir: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%).

Los efectos del estrés y sus resultados prolongados, como hemos dicho, varían con las características individuales, teniendo diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes.

En lo concerniente a los patrones de conducta, observaciones realizadas por Prince (1982) llevaron a definirlo como las preposiciones de determinados sujetos en cuanto a sus actitudes y el modo de afrontar situaciones condicionales por la escala de valores en uso, en una sociedad determinada. Así el patrón de conducta de un sujeto reúne rasgos de personalidad, actitudes creencias, conducta manifiesta y una determinada activación psicofisiológica.

Actualmente existe tanta variabilidad laboral producida entre otras cosas por la excesiva rotación de personal, los despidos intempestivos, las evaluaciones por el Gobierno Central etc. produciendo falta de concentración y bajo rendimiento laboral en los trabajadores.

CONCLUSIONES

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- **Primera:** Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0.718, representando una **buena** asociación.
- **Segunda:** Existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0,713, representando una **buena** asociación.
- **Tercera:** Existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión productividad de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017. La correlación de Spearman que devuelve un valor de -0.683, representando **buena** asociación.
- **Cuarta:** Existe una relación entre el estrés laboral y la dimensión desarrollo continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0,755 , representando una **buena** asociación.

RECOMENDACIONES

- **Primera:** Recomendar al gobierno regional el contrato de personal de edad joven, activo y con ganas de superación, física; psicológica y conductualmente estable, con experiencia laboral y especialidad para un buen desempeño en el campo de trabajo.
- **Segunda:** Realizar capacitaciones constantes al personal profesional de la Oficina Regional de Defensa Civil, Gore Lima 2017 relacionados con las competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica).
- **Tercera:** El personal de la Oficina Regional de Defensa Civil, Gore Lima 2017 deben practicar las técnicas de relajación, meditación, masajes, adecuada postura, buscar apoyo social (dejarse ayudar), involucrarse en actividades recreativas, realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, ocupar y aprovechar el tiempo libre, distribuir las tareas ya sean laborales o extralaborales de forma equilibrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, C. y Carrillo, C. (2000). Estudio de la posible relación entre niveles de estrés laboral y rasgos de personalidad en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones venezolana. Caracas.
- Bedoya, C y Fabricio, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador. Quito.
- Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bracho, I. (2011). Riesgos psicosociales y ausentismo laboral por causa médica y su impacto económico en el presupuesto de una universidad pública venezolana período 2006-2009. Universidad de Carabobo. Venezuela
- Cannon, B. (1929). Bodily changes in pain, hunger, fear and rage (2a ed.). Nueva York: Appleton.
- Cannon, B. (1932). The wisdom of the body. Nueva York: Norton.
- Casanova, M. (2008). Manual de Evaluación Educativa. 7ma. Edición Editorial. La Muralla. Caracas-Venezuela.
- Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción, Manejo e implicaciones en nuestra salud. Descleé de Brower. España, p. 43.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial No. 38.236, 26 de julio de 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N° 8.938. 30 de abril. Caracas-Venezuela.
- López, María (2010). Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental. Madrid-España.
- Peiró, J M. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid, Eudema Psicología de Recursos Humanos Ediciones.

- Peiró, J M; y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Santiago: Eudema Psicología de Recursos Humanos Ediciones Pulido, Y. (2011). El estrés en el marco de las actividades laborales de una empresa productora de lácteos. Venezuela
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Pretince Hall.
- Rodríguez, L. (2014). Burnout laboral en la gestión financiera de las empresas del sector eléctrico en el estado Aragua. Venezuela
- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), Manual de Psicopatología (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL, GORE LIMA 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>Problema General</u> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?</p> <p><u>Problema Específicos</u> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la actualización profesional continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la actualización profesional continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> El estrés laboral se relaciona con el aspecto personal y profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p> <p>El estrés laboral se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p> <p>El estrés laboral se relaciona con la actualización profesional continuo de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil, GORE Lima 2017.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Estrés laboral				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES	
			Fatiga emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida progresiva de energía y el desgaste físico. • Fatiga en las mañanas cuando va a trabajar 	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas. • Despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros 	5,10,11,15,22		
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el trabajo personal de forma negativa. • Influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas 	4,7,9,12,17,18,19,21		
			TOTAL			22	
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Desempeño profesional				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES	
			Desarrollo personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional actualizada • Relaciones interpersonales 	5	Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	
			Productividad laboral del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el cargo • Dinamismo y eficacia en el cargo • Buen trato al estudiante 	5		
			Actualización profesional continua	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo entre compañeros • Iniciativa y asistencia 	5		
			TOTAL			15	

TABLA DE DATOS

Codigo	Estrés laboral																							V1	Desempeño profesional																						
	Fatiga emocional										Despersonalización					Realización personal									ST1	Desarrollo personal y profesional					Productividad					Actualización profesional continua						ST2	V2				
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	S1	5	10	11	15	22	S2	4	7	9	12	17	18	19			21	S3	1	2	3	4	5	S4	6	7	8	9	10	S5	11	12			13	14	15	S6
1	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
5	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
6	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
7	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	3	3	2	23	69	Alto	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	2	4	3	4	3	16	48	Excelente
8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
9	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	2	1	4	4	1	12	2	4	4	4	1	15	2	4	4	2	2	14	41	Aceptable
11	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
12	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
13	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
14	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
16	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
18	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	1	3	4	2	3	13	3	3	3	2	2	3	3	2	21	57	Medio	1	2	3	2	2	10	1	4	3	2	2	12	2	3	3	2	2	12	34	Aceptable
19	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
20	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
21	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
22	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
23	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	3	3	2	23	69	Alto	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	2	4	3	4	3	16	48	Excelente
24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
25	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
26	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	41	Bajo	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	21	Pésimo
27	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo

28	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
29	3	3	3	2	2	3	3	2	2	23	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	3	3	2	21	58	Medio	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
30	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo
31	4	2	3	2	4	3	3	2	4	27	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	4	4	4	27	73	Alto	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACION**

CUESTIONARIO Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

ESTRÉS LABORAL	5	4	3	2	1
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ¿Con qué frecuencia siento esto?					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa ¿Con qué frecuencia siento esto?					
7. Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
13. Me siento frustrado por mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
16. Siento que estar en contacto directo con la gente me cansa. ¿Con qué frecuencia siento esto?					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?					

18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?				
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?				
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. ¿Con qué frecuencia siento esto?				
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. ¿Con qué frecuencia siento esto?				
22.Me parece que algunas personas de mi trabajo me culpan de sus problemas. ¿Con qué frecuencia siento esto?				

1	2	3	4
Nunc	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO PROFESIONAL					
Aspecto personal y profesional		4	3	2	1
1.	Proyecta usted una imagen de credibilidad y seguridad en la organización en que labora.				
2.	Demuestra profesionalismo y buen trato hacia sus compañeros y colaboradores.				
3.	Desarrolla una imagen integral de su persona(vestimenta, identidad y compromiso) con liderazgo y personalidad.				
4.	Demuestra sus logros académicos cautivando a sus compañeros para lograr las metas y objetivos propuestos.				
5.	Ha cursado estudios superiores de maestría y doctorado en universidades regional o nacional referente al puesto en que labora.				
Productividad laboral del trabajador		4	3	2	1
6.	Demuestras eficiencia en las tareas asignadas a tu área				
7.	Cumples con eficacia tu trabajo dentro de la organización				
8.	Tu nivel de producción está de acorde a lo establecido por las políticas laborales de la entidad.				
9.	Cumples con las metas establecidas por las políticas de la entidad.				
10.	La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral				
Desarrollo profesional continuo		4	3	2	1
11.	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación sus actividades laborales en el área en que labora.				
12.	El tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo				
13.	Se capacita y actualiza constantemente con sus propios recursos				
14.	Considero que la capacitación que me brinda la organización es la adecuada para desempeñarme de mejor manera.				
15.	La organización utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.				