UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Naomi Lizbeth, DEL ÁGUILA MESTANZA

Fernando Sebastian, DIAZ SIAS

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 6.00 AM del día martes 05 de diciembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Dr. Roy James Perez Rios (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Naomi Lizbeth Del Aguila Mestanza y Fernando Sebastian Diaz Sias, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 7. PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Roy James Perez Rios
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz ..... Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez ..... Miembro

Dr. Roy James Perez Rios ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Naomi Lizbeth Del Aguila Mestanza ..... Tesista

Bach. Fernando Sebastian Diaz Sias ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0584-2023**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2022**"

Autor(es)	:	**DEL ÁGUILA MESTANZA, NAOMI LIZBETH**
		DIAZ SIAS, FERNANDO SEBASTIAN
Facultad	:	**Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. Pinchi Fasanando, Limber**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%.

En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 29/09/2023

Dirección General de Producción Intelectual UCAYALI

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Naomi Lizbeth del Aguila Mestanza

Autor de la tesis titulada: Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022

Sustentada el año: 05/12/2023

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 08 / 2024

Email: naomilizbethdelaguilamestanza@gmail.com Firma:

Teléfono: 952532852 DNI: 74138169

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Fernando Sebastian Diaz Sias

Autor de la tesis titulada : Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022

Sustentada el año 05/12/2023

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 08 / 2024

Email: Fernandosebas220@gmail.com Firma:

Teléfono: 971907817 DNI: 73823301

DEDICATORIA

A Dios, por darme la capacidad y sabiduría para realizar este informe de investigación.

A nuestros padres, por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento, por su amor y cariño; sus valores y por la motivación constante que me brindan lo cual me ha permitido ser una persona de bien.

Al Dr. Limber Pinchi Fasanando, por estar siempre inculcándonos el bien, con sus consejos y paciencia que nos dedica a cada uno de nosotros.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

hubiese desarrollado este trabajo de la mejor manera A Dios, por darnos la sabiduría y Fortaleza de seguir preparándonos profesionalmente.

Este trabajo realizado es el resultado de nuestro esfuerzo, nuestro más sincero agradecimiento a nuestro docente, quien con su ayuda desinteresada me brindó información relevante acerca del tema a tratar en este proyecto, la cual lo he podido concluir satisfactoriamente.

También a los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, sin su ayuda no, es así como se llegó a concluir nuestro informe de investigación.

Los Autores

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1. Descripción del problema 19

1.2. Formulación del problema 21

1.2.1. Problema general 21

1.2.2. Problemas específicos 22

1.3. Objetivos 22

1.3.1. Objetivo general 22

1.3.2. Objetivos específicos 22

1.4. Hipótesis 23

1.4.1. Hipótesis General 23

1.4.2. Hipótesis específicas 23

1.5. Variables 23

1.5.1. Variable 1: estrés laboral 23

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral 23

1.6. Operacionalización de variables 24

1.7. Justificación 25

1.7.1. Justificación teórica 25

1.7.2. Justificación metodológica 25

1.7.3. Justificación práctica 25

CAPÍTULO II 26

MARCO TEÓRICO 26

2.1. Antecedentes del problema 26
2.1.1. Antecedentes nacionales 26
2.2. Bases teóricas 27
2.2.1. Variable 1: estrés laboral 27
2.2.1.1. Concepto de la variable estrés laboral 27
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable estrés laboral 28
2.2.1.3. Teorías de la variable estrés laboral 29
2.2.2. Variable 2: desempeño laboral 31
2.2.2.1. Concepto de la variable desempeño laboral 31
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral 32
2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral 33
2.3. Definición de términos básicos 35
2.3.1. Variable 1: estrés laboral 35
2.3.2. Variable 2: desempeño laboral 37
CAPÍTULO III 39
MARCO METODOLÓGICO 39
3.1. Método de investigación 39
3.1.1. Tipo de investigación 39
3.1.2. Nivel de investigación 39
3.1.3. Diseño de investigación 39
3.2. Población y muestra 40
3.2.1. Población 40
3.2.2. Muestra 40
3.3. Instrumento de recolección de datos 41
3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos 41
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 41
3.4. Procedimiento de recolección de datos 42
3.5. Tratamiento de los datos 42

3.5.1. Procesamiento de datos 42
3.5.2. Presentación de datos 42
3.5.3. Análisis de datos 42
CAPÍTULO IV 45
RESULTADOS 45
4.1. Presentación de resultados 45
4.1.1. Variable 1: estrés laboral 45
4.1.2. Variable 2: desempeño laboral 50
4.2. Prueba de hipótesis 51
4.2.1. Hipótesis general 51
4.3. Discusión de resultados 54
CONCLUSIONES 57
SUGERENCIAS 59
ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 24

Tabla 2: Confiabilidad de la variable Estrés Laboral 41

Tabla 3: Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral 41

Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables 43

Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson 44

Tabla 6: Niveles de la variable estrés laboral 45

Tabla 7: Niveles de la dimensión cansancio emocional 46

Tabla 8: Niveles de la dimensión despersonalización 47

Tabla 9: Niveles de la dimensión realización personal 48

Tabla 10: Niveles de la dimensión factores ambientales 49

Tabla 11: Niveles de la variable desempeño laboral 50

Tabla 12: Relación entre estrés laboral y desempeño laboral 51

Tabla 13: Relación entre cansancio emocional y desempeño laboral 51

Tabla 14: Relación entre despersonalización y desempeño laboral 52

Tabla 15: Relación entre realización personal y desempeño laboral 53

Tabla 16: Relación entre factores ambientales y desempeño laboral 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 40

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 40

Figura 3: Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral 45

Figura 4: Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional 46

Figura 5: Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización 47

Figura 6: Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal 48

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión factores ambientales 49

Figura 8: Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral 50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 70

Anexo 2: Instrumento de Estrés Laboral..... 72

Anexo 3: Instrumento de Desempeño Laboral..... 73

Anexo 4: Validación de Instrumento 70

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Es una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y con diseño no experimental transeccional correlacional. Los instrumentos fueron elaborados a través de la técnica de preguntas estructuradas y fueron medidos por el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach. La muestra estuvo conformada por 58 de los 115 trabajadores que laboran en esta institución. Se utilizó el muestreo probabilístico y se aplicó la técnica de la encuesta para recabar los datos. El procesamiento de datos se realizó en el programa Excel y en el programa estadístico SPSSv27, concluyendo que existe una relación negativa media (-0,152) y no significativa (0,127) entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto significa que la manera en la que la institución maneja los temas de cansancio emocional, despersonalización, realización personal y factores ambientales no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, cansancio emocional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and job performance of the workers of the Regional Directorate of Education of Ucayali, 2022. It is a research of applied type, descriptive level and with a non-experimental transectional correlational design. The instruments were elaborated through the technique of structured questions and were measured by Cronbach's Alpha reliability statistic. The sample consisted of 58 of the 150 workers who work in this institution. Probabilistic sampling was used and the survey technique was applied to collect the data. Data processing was carried out in the Excel program and in the SPSSv27 statistical program, concluding that there is a negative mean (-0.152) and non-significant (0.127) relationship between work stress and job performance in the Regional Directorate of Education of Ucayali, 2022. This means that the way in which the institution manages the issues of emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and environmental factors is not sufficient to achieve a direct and significant relationship with job performance.

Keywords: work stress, job performance, emotional exhaustion

INTRODUCCIÓN

Existen muchos factores que generan estrés laboral, entre los más importantes podemos citar, un clima laboral adverso, desorganización, mala administración, alta carga laboral, falta de recursos, entre otros, realidad que están inmersas todas las organizaciones, entre ellas la Dirección Regional de Educación de Ucayali, ya que registra problemas estresores, tales como, cansancio después de terminar su jornada de trabajo, duda de la valía de su trabajo, su entorno no es el adecuado, los mismos que perjudican su desempeño laboral.

Un buen desempeño laboral, significa que los trabajadores cumplan con éxito sus funciones asignadas, acción que contribuye el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, así mismo asegura su permanencia en el mercado, sin embargo en el trascurrir se presentan una serie de problemas, como es el caso de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, quienes manifiestan, que no se sienten conformes con su remuneración, no cumplen sus labores establecidas, no mantienen una buena comunicación con sus compañeros, las capacitaciones son solo para algunas áreas específicas, por ello la investigación se ha desarrollado tomando en consideración la siguiente infraestructura.

En el primer capítulo, abordamos la descripción y formulación del problema general y los específicos, los objetivos generales y específicos, las hipótesis, consignamos y operacionalizamos las variables, y justificamos la investigación.

En el segundo capítulo, incluimos los antecedentes internacionales y nacionales, desarrollamos las bases teóricas que incluyen el concepto de las variables, concepto de las dimensiones y las teorías; por último, definimos los términos básicos por cada variable.

En el tercer capítulo se describe el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, además se define la población y la muestra respectiva, se precisan, los instrumentos y las técnicas para la recolección de datos y, por último, se presentan el procesamiento, tratamiento, presentación y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se muestra los resultados obtenidos producto de las encuestas realizadas, también se presenta la discusión comparados con los resultados citados en los antecedentes del marco teórico.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas, y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Martínez et al. (2021) comentan que de acuerdo a los datos del Eurostat (oficina estadística de la Comisión Europea), el estrés laboral ocupa la segunda posición en cuanto a problemas de salud de los trabajadores europeos, afectando hasta a un 22% de la población laboral. Éste se define como la reacción del trabajador ante las exigencias psicofísicas que requieren determinados puestos de trabajo junto con presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, además de bajos niveles de decisión en el trabajo. Este estrés llevado al extremo conlleva la aparición de síndromes como el «burnout», conocido como un estado de agotamiento físico, mental y emocional (p. 115).

Aguayo (2021) comenta que las conversaciones con funcionarios del área de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas (GADME)-Ecuador, permitieron conocer aspectos que se presentan en el desarrollo de las actividades cotidianas de este departamento. Dificultades para concentrarse, disminución del rendimiento por parte de trabajadores, olvidos frecuentes, desmotivación, problemas para tomar decisiones, atrasos en la ejecución de sus labores, problemas entre compañeros, altos niveles de preocupación, entre otros, son situaciones que se generan según los criterios de los consultados, por la carga de estrés que tienen para desarrollar sus funciones (p. 2).

Carranza & Del Águila (2022) comentan que en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, los problemas de estrés laboral no han sido ajenos, sumado a la nueva normalidad y los cambios vertiginosos, han repercutido en la presencia de niveles altos de problemas psicosociales, para los cuales es necesaria una pronta intervención. Adentrando a la problemática, se ha evidenciado que la sobrecarga de trabajo, el bajo apoyo social que manifiestan los colaboradores son predominantes para la presencia de la sintomatología del estrés laboral, no obstante, llama la atención, el liderazgo en la

directiva de la institución, que como ya se exploró en los diversos escenarios, estos tienden a tener relación con el desarrollo o no del talento humano, así pues, se ha identificado que no se han tomado acciones correctivas frente a la presencia de sintomatologías que no contribuyen en la mejora del desarrollo de las actividades laborales, siendo así necesario explorar la relación que guarda el estrés laboral y el liderazgo percibido dentro de la organización (p. 2).

Uno de los grandes problemas por los que atraviesa la Dirección Regional de Educación de Ucayali, es sin duda el estrés laboral. Muestra de ello en un sondeo rápido el 70% de los trabajadores, indican que, si se sienten cansados después de terminar su jornada de trabajo, un 10% duda de la valía de su trabajo, otro 10% no siente que su entorno de trabajo sea el adecuado. Es más, un porcentaje muestra que algunos trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali indican que, si sienten que el trabajo les genera un sentimiento de estrés, perjudicando su desempeño laboral.

Rojas (2019), menciona, en España los problemas de desempeño laboral, no sólo son las cargas laborales, sino además el hecho de tener un trabajo con un ambiente perjudicial y los requerimientos de capacitación, participación y seguridad en el trabajo. Los recursos pueden ser emocionales, organizacionales y de interacción. Dentro de los factores determinantes que incurren, la personalidad del trabajador corresponde a uno de los más determinantes en la adquisición de estrés o satisfacción laboral; además del nivel de control sobre los productos del propio trabajo, la autonomía y la escala salarial.

Cevallos & Romero (2022) indican que a través de una entrevista no estructurada en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Junín-Ecuador, se detectó que la institución no cuenta con un diagnóstico del clima laboral, lo cual ha provocado que exista una mala distribución de los espacios físicos, falta de motivación y capacitación para los servidores públicos, demora en la realización de los servicios o desacuerdo con la ideología política, lo que ha imposibilitado que los servidores públicos puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y prestar un servicio de calidad,

repercutiendo en sí, en problemas de desempeño laboral que crean ambientes de conflicto de intereses, que afectan la imagen de la organización (p. 3).

Polo (2023) comenta que uno de los mayores problemas que acontece en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de esta institución es el desempeño del personal, donde se han observado varias deficiencias en su desempeño, entre las que se pueden mencionar: deficiencias en la calidad del servicio, falta de compromiso institucional, no se cumplen los objetivos institucionales, no se utilizan de manera adecuada los materiales y equipos de trabajo, lo cual se ve reflejado en una mala atención a los pacientes. Algunas de las enfermeras no tienen un perfil profesional óptimo, no demuestran una empatía con los pacientes y continuamente demuestran actitudes de poco interés por el bienestar del paciente, este mal servicio hacia la comunidad va a generar una mala imagen institucional y la frecuente rotación del personal debido a su bajo rendimiento (p. 4).

Del mismo modo otro de los grandes problemas por los que atraviesa la Dirección Regional de Educación de Ucayali, es sin duda el desempeño laboral. Muestra de ello en otro sondeo, el 60% de los trabajadores, manifiestan que no se sienten conformes con su remuneración, un 20% no cumple sus labores establecidas, y otro 20% no mantiene una buena comunicación con sus compañeros. Es más, un porcentaje muestra que muchos trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali indican que las capacitaciones solo son para algunas áreas específicas, problema que se viene acrecentando en este último año, por ello es que se realiza la siguiente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.
- Precisar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.
- Describir la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.
- Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.
- Analizar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.
- Señalar la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.
- La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.
- La relación entre la relación personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.
- La relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: estrés laboral

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Cansancio emocional	• Agotamiento emocional • Cansancio • Tensión • Agotamiento físico • Estrés percibido
	Despersonalización	• Trato inadecuado • Desgaste emocional • Dureza emocional • Dureza de trabajo • Frustración laboral
	Realización profesional	• Trabajo eficiente • Buen clima laboral • Calidad de trabajo • Trato satisfactorio • Motivado post- trabajo
	Factores ambientales	• Ruido • Instalaciones • Ambiente térmico • Calidad del ambiente interior. • Iluminación
	Satisfacción laboral	• Reconocimiento • Remuneración • Participación • Oportunidades • Ascensos
Desempeño laboral	Trabajo en equipo	• Relación • Participación • Cooperación • Colaboración • Comunicación
	Funciones esenciales	• Evaluación • Información • Metas • Toma de decisiones • Recursos
	Comunicación	• Percepción • Confianza • Ideas • Relación • Motivación

Nota: Matriz de consistencia

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la investigación presenta teorías relevantes sobre el estrés laboral y el desempeño laboral, la cuales aportarán al conocimiento de todos los involucrados, permitiendo a los investigadores contrastar diferentes conceptos que pueden ser referidos en futuros trabajos de investigación y aplicados en instituciones públicas y también privadas.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación entrega dos instrumentos para medir el estrés laboral y el desempeño laboral, además de la relación entre estos dos elementos, el beneficio del análisis y tratamiento metodológico del tema será de gran utilidad para sentar las bases de futuras investigaciones y estudios.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto vista práctico la investigación entrega resultados a la Dirección Regional de Educación de Ucayali, información importante que podría servir como base para solucionar los problemas de estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Bellodas & Tiburcio (2019) en su tesis titulada: “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”, concluyeron que un 60% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 34, 7% enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, y un 5,3% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral (p. 43).

Pérez (2021) en su tesis titulada: “Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020”, concluye que el desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, esto principalmente se debe a la falta de conocimiento, la falta de trabajo en equipo, relaciones interpersonales y algunos indicadores de la iniciativa (p. 34).

Ibáñez (2021) en su investigación titulada: “Estrés laboral y desempeño laboral de docentes de las instituciones educativas del distrito de Moquegua, 2019”, concluyó que existe una correlación negativa baja pero significativa con un valor de Rho de Spearman de -0,389** y una relación inversa entre las variables; es decir a mayor estrés laboral menor será el desempeño laboral; ahora bien, el valor de significancia de p <0,01 validó la hipótesis de investigación (p. 29).

Olivera (2022) en su investigación titulada: “El Síndrome de Burnout y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la SUNARP - Sede Cajamarca 2020”, determinó que entre el cansancio emocional y el desempeño laboral se encontró un p - valor < α (0.05); aceptando la Ho, indicando que existe una relación indirecta significativa entre la dimensión de Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral (p. 57).

Cárdenas & Cusi (2022) realizaron una investigación titulada: “Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos

del hospital sub regional de Andahuaylas, 2022” en donde se demostró que no existe una correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de salud de la institución mencionada, debido a que el nivel de significancia encontrado fue p=0.099 y r=0,265 (p. 33).

Champac (2022) en su investigación titulada: “Estrés y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021”, concluyó que: existe correlación significativa positiva baja entre la realización personal y el desempeño laboral de la institución mencionada (rho=0,204; p=0,005). Por lo que la relación es directa, es decir a mayor realización personal mayor desempeño laboral y viceversa (p. 81).

Martínez (2023) en su investigación titulada: “Gestión de seguridad y salud ocupacional y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad provincial de Lambayeque” estableció la relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral e identificó estadísticamente una correlación directa positiva con un valor de 0.532 con una significancia de 0.01 menor a p = 0.05, es decir, existe relación entre ambiente de trabajo y la variable desempeño laboral, por lo que, al existir un favorable ambiente de trabajo, ello permite un mejor desempeño en los trabajadores (p. 26).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: estrés laboral

2.2.1.1. Concepto de la variable estrés laboral

El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad (Cortés et al., 2020, p. 2).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable estrés laboral

Desgaste emocional

Para Sánchez (2019), citado en Rodríguez & Castillo (2020) el desgaste emocional es un estado al que se llega debido a un exceso de esfuerzos no exclusivamente laborales, pueden ser por: cargar con conflictos, poseer numerosas responsabilidades, encontrarse expuesto a estímulos emocionales negativos, entre otros. Este estado se va desarrollando lentamente dentro del individuo, hasta que la persona llega a un momento de “quiebre”, que básicamente sucede cuando cae en depresión o llega a sufrir de alguna enfermedad, lo que es capaz de producir un colapso en su vida porque experimentan la sensación de no tolerar la situación (p. 33).

Despersonalización

La despersonalización: es la actitud a la escasa valoración hacia su propia persona, el individuo siente que no puede realizar determinadas acciones como producto de su inseguridad. Este síndrome en el ámbito de la despersonalización se manifiesta de tal manera que los sentimientos, actitudes y formas de brindar respuesta a los demás son de forma distante, descortés y siempre opuestas a lo positivo, en especial con los compañeros de trabajo (Maslach et al., 1996, citado en Salcedo et al., 2020, p. 48).

Realización personal

De acuerdo a Albines (2022), la realización personal es comprendida como la plenitud y autosuficiencia que se experimenta al lograr metas consideradas valiosas por el individuo. Esta dimensión se relaciona con la ausencia de necesidad y sentimientos de tranquilidad y aplacimiento constantes experimentadas como producto de la consumación de dichos proyectos de vida (p. 9).

Factores ambientales

Geraldo y Paniza (2014), citados en Cuadros & Gómez (2022) afirman que, “la ergonomía ambiental analiza e investiga las condiciones externas al ser humano que influyen en su desempeño laboral. Dentro de estas condiciones se encuentran los factores ambientales físicos como son: nivel térmico (refrigeración y calefacción), nivel

de ruido y vibración, y nivel de iluminación; estudiarlos ayuda a diseñar y evaluar mejores condiciones laborales e incrementar el confort, la productividad y la seguridad" (pp. 11,12).

2.2.1.3. Teorías de la variable estrés laboral

Modelo de estrés orientado a la dirección de empresas

De acuerdo a Espinoza (2019), este modelo pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de manera que resulten útiles para la dirección de empresas, orientada a intervenir sobre ellos. Distinguen 6 elementos: los estresores: son antecedentes a la situación de estrés, se incluyen factores internos a la organización (puesto, estructura organizacional, sistemas de recompensas, sistemas de recursos humanos y de liderazgo) y también externos (relaciones familiares, problemas económicos y legales); el estrés percibido: es la interpretación o valoración del grado en que las condiciones previas generan estrés en los individuos; los resultados: son las respuestas a la acción de los estresores, y pueden ser de tipo: fisiológico, psicológico y conductual; las consecuencias: son el producto de las respuestas y se refieren tanto a la salud individual como al desempeño en la organización; las variables moderadoras: son las diferencias individuales consideradas como variables moduladoras que inciden sobre los componentes anteriores; y las estrategias de afrontamiento: son las variables moduladoras que inciden sobre la relación entre los estresores, estrés percibido y los resultados (p. 38).

Teoría del estrés basada en la respuesta

Esta teoría del estrés fue desarrollada entre 1975 y 1976 por Selye, el estrés es considerado como una respuesta no específica del organismo, frente a las demandas que se le presente, ello quiere decir que el estrés no tiene un origen específico, el agente desencadenante (el estresor), es el factor que va afectar la homeostasis del organismo, y pudiendo ser un estímulo físico, psicológico, cognitivo o emocional; la respuesta del estrés está conformada por una respuesta tripartito (síndrome general de adaptación)

teniendo las etapas como: reacción de alarma, resistencia y agotamiento (Cruz, 2018, citado en Herrera & Lujan, 2022, p. 8).

Teoría del estrés basada en el estímulo

De acuerdo a Alejos (2017), citado en Cruz (2022), el mayor representante de esta teoría es Holmes, también llamada como teoría de los sucesos vitales, la misma que postula que el estrés causado en el exterior, no es propio del individuo. Para Holmes y Rahe la fuente de estrés son los acontecimientos vitales, ya que ocasionan modificaciones y demandan la adaptación de la persona, como puede ser: el surgimiento de una nueva vida, fallecimiento de un ser querido, contraer nupcias, etc. Asimismo, dado que todas las personas son diferentes unas de otras, las demandas no siempre tienen el mismo efecto en ellas. Mediante varios estudios se han determinado las situaciones más comunes que podrían generar estrés las cuáles son: aislamiento, presencia de dificultades para cumplir un objetivo, presión grupal, frustración, estímulos ambientales nocivos, entre otros. Esta perspectiva teórica suele denominarse “perspectiva psicosocial del estrés” ya que le da una gran significación a las situaciones sociales y al entorno (pp. 18, 19).

Teoría del estrés basada en la interacción

Lévano (2003), citado en Gomez (2023) menciona que Lazarus y Folkman plantearon la teoría basada en la Interacción la cual se enfoca principalmente en los procesos cognitivos relacionados con la evaluación que hace el individuo ante los eventos estresantes. El tipo de evaluación se clasifica en: i) primaria, cuando la persona percibe a la situación estresante como amenaza, daño, desafío o beneficio; ii) secundaria, cuando la valoración se hace teniendo en cuenta las habilidades o recursos de afrontamiento; y iii) reevaluación, se produce a través de la retroalimentación con la finalidad de corregir las valoraciones que se realizaron previamente (p. 32).

Teoría Modelo tridimensional del burnout de Maslach

Tejeda (2023) menciona que en el 2018 Maslach sostiene que el burnout se construye como un modelo tridimensional en donde se configura la presencia de tres

factores principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización. En primer lugar, el agotamiento emocional es el componente clave del burnout ya que muchas veces los individuos que describen que experimentan burnout describen las características del agotamiento emocional. Se refiere a una sobrecarga y agotamiento de los recursos emocionales de los trabajadores, dándoles una sensación de cansancio y falta de energía. Las principales causas de este agotamiento son las sobrecargas de trabajo y los conflictos interpersonales en el centro de labores. Esta representa la dimensión básica del burnout. En segundo lugar, la despersonalización se refiere al distanciamiento entre uno mismo y las personas a los que uno les brinda sus servicios. Es una respuesta negativa y cínica hacia los demás que funciona como un autoprotector frente al agotamiento emocional inicialmente. Sin embargo, esto puede llevar a una deshumanización de los colaboradores. La despersonalización representa la dimensión interpersonal del burnout. Por último, la disminución de la realización personal va a la sensación de ineficacia y de disminución de competencias para afrontar las labores del trabajo. Los colaboradores se perciben como incapaces de realizar su trabajo de manera adecuada lo que los lleva a autoimponerse un fracaso. El reducido sentido del logro representa la dimensión de autoevaluación del burnout (p. 3).

2.2.2. Variable 2: desempeño laboral

2.2.2.1. Concepto de la variable desempeño laboral

Chiavenato (2002), citado en Paredes et al. (2020) define al desempeño laboral como la eficiencia y eficacia del trabajador que es necesaria para la institución. Bajo esa premisa, un buen desempeño se caracteriza por la buena labor y satisfacción de los trabajadores entonces un desempeño positivo es la mezcla del esfuerzo y los resultados óptimos que traerá consigo un buen desenvolvimiento con menos tiempo, menos esfuerzos y mayor efectividad (p. 14).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Satisfacción Laboral

De acuerdo a Blum & Naylor (1999), citado en García et al. (2020), la satisfacción laboral es el resultado de una serie de actitudes que mantienen los empleados con relación al salario, el sistema de supervisión al que están sujetos, las oportunidades de ascenso que les ofrezca la organización, la compatibilidad de sus objetivos personales con los organizacionales y el sentido de pertenencia, lo que se puede sintetizar en la adhesión del trabajador a la cultura organizacional y filosofía de gestión de la empresa en la que se encuentra inmerso (p. 42).

Trabajo en equipo

Según Gómez y Acosta (2003), citado en Giraldo et al. (2019), el trabajo en equipo se relaciona con las mejoras individuales y organizacionales, y aporta en gran medida al mejoramiento de la prestación de algún servicio, donde la tarea que realiza el trabajador además de hacerla también debe poseer altos estándares de calidad. Para llegar a esto es fundamental la cooperación y el aporte de cada una de las personas, con el propósito que se entregue un producto en buen estado y a tiempo (p. 13).

Funciones Esenciales

Las funciones esenciales son el conjunto de acciones específicas que permite un mejor desempeño con el fin de lograr el cumplimiento de las metas institucionales, son actividades que se debe priorizar porque conllevan a mejores resultados tanto personales como institucionales (Condezo, 2019, p. 16).

Comunicación

De acuerdo a Petrone (2021), la comunicación es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Es un elemento básico generador de sociabilidad. Es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, promueve la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos (p. 188).

2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral

Teoría de la equidad

Para Klingner y Nabaldian (2002), citados en Escobedo & Quiñones (2020), esta teoría sostiene que el Desempeño Laboral está asociado con la percepción que tiene el trabajador acerca del trato que recibe. La equidad está constituida por dos aspectos: el desempeño y la equiparación con otros. En el primer caso es la comparación de su aporte o desempeño laboral y la retribución que recibe en relación con otras personas. En el segundo caso, se habla de la comparación subjetiva de uno respecto a su par. Por lo expuesto, se determina que la teoría de la equidad se basa en el equilibrio entre el tipo de trato que reciben los colaboradores y el desempeño de estos, a saber, la vinculación existente entre el esfuerzo y la recompensa; entonces, dependerá del tipo de trato ya sea justo o injusto que reciba el colaborador para que se sienta motivado y tenga un determinado desempeño (p. 22).

Teoría de las expectativas de Vroom

Según Víctor H. Vroom, “una persona puede desear aumentar la productividad cuando son dadas tres condiciones”.

1. Objetivos personales del individuo: Estas pueden comprender el dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante. Existen otras posibles combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer de manera simultánea.

2. Relación percibida entre el logro de los objetivos y alta productividad: Cuando el trabajador tiene como objetivo importante tener un buen salario (elevado) y si trabaja con base en la remuneración por producción, este siempre tendrá una fuerte motivación de producir más. Sin embargo, si es más importante su necesidad de ser aceptado socialmente por los demás miembros del grupo, tendrá siempre una menor productividad, considerado entonces como patrón inferior de producción. Entonces producir más podría costarle el rechazo del grupo.

3. Percepción de su capacidad de influir sobre su productividad: Si un empleado cree que realizar un gran esfuerzo, tiene poco efecto sobre el resultado, entonces tiende a esforzarse poco, esto ocurre con personas en puestos sin capacitación adecuada o con operarios en líneas de montaje de velocidad fija (Chiavenato I., 2007, citado en Palacios, 2019, p. 91).

Teoría de la finalidad o de las metas

Pereyra & Vasquez (2022) mencionan que Locke (1976) propone la teoría de la finalidad o también llamada la teoría de las metas la cual contempla que hay un rol motivacional que interviene en el propósito de los colaboradores en el momento de desempeñar un trabajo. Los trabajadores buscan un objetivo o meta predeterminado por medio de la ejecución de un quehacer, donde el grado de esfuerzo predispone el nivel de su desempeño. La determinación para llegar una meta compete a la motivación, puesto que esta empuja a dar un mejor desempeño. Por tanto, se señala que una meta es el producto anhelado que una persona proyecta y se empeña en lograr. Asimismo, declara que las metas, reúnen la atención y la acción manteniendo atención a la labor; congrega el esfuerzo y la energía e incrementa la perseverancia y aporta en la creación de nuevas tácticas (p. 8).

Teoría de Desempeño Laboral según Hacker - Proceso de Acción

De acuerdo a Pastor (2018), citado en Moreno (2021) Hacker W. desarrolla una teoría de desempeño laboral que consta de dos perspectivas, las cuales de alguna manera una es consecuente a la otra ya que la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el Feedback posterior, y la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la

acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación (p. 24).

Modelo de desempeño laboral de Campbell

Campbell, McCloy, Oppler, & Sager desarrollaron una taxonomía de 8 elementos del desempeño laboral, los cuales tienen por finalidad contar con los compontes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos.

Estos elementos son: dominios de tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas; habilidades en tareas no específicas, vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo pero que son esperados por el empleador; comunicación oral y escrita, engloba habilidades de los trabajadores para escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño; mantenimiento de la disciplina personal, engloba la evitación de comportamientos negativos en el trabajo; facilitación del rendimiento en equipo, el grado de apoyo y colaboración en mantener la meta del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia a sus compañeros; supervisión, qué tan bien alguien influye en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara; y administración, referido a los comportamientos direccionado a la integración, lanzando soluciones a los problemas y organización de los recursos (Bautista et al., 2020, p. 114).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: estrés laboral

Agotamiento emocional

Estrada (2021) comenta que el agotamiento emocional es una forma de respuesta ante situaciones estresantes que se presentan en los diferentes contextos y es caracterizada por la pérdida de las energías, los sentimientos de desgaste físico y psicológico y provoca que las personas incumplan sus responsabilidades y afecten su calidad de vida, así como su bienestar psicológico (p. 10).

Frustración laboral

Según Cruz et al. (2020), citado en Ojeda & Rodríguez (2022) la frustración laboral es un comportamiento negativo que surge cuando un impulso motivado se bloquea por diversas razones. Es una de las causas del estrés. Por otro lado, las reacciones de la frustración laboral son: retiro tales como comportamientos como solicitar un traslado o renunciar a un trabajo, fijación es decir un empleado culpa a otros y superiores por sus problemas, sin conocer los hechos completos. De igual forma trastorno físico como dolencias físicas como fiebre, malestar estomacal, vómitos, etc.; apatía que se manifiesta a través de volverse irresponsable y desinteresado en el trabajo y sus compañeros de trabajo (p. 18).

Trabajo satisfactorio

De acuerdo Alarcón (2015), citado en Cubas et al. (2022) la importancia de generar un ambiente de trabajo satisfactorio es primordial dentro de las organizaciones, entre mejor sean las relaciones entre empleados la cultura organizacional reflejará un alto grado de confianza, lo cual motivará a la persona a desempeñar de mejor manera las funciones y responsabilidades designadas a cada puesto de trabajo, donde se evidencia cada parámetro de la gestión del talento humano que incide directamente en el desempeño laboral de las personas, cada aspecto aplicado de una manera correcta deriva un desempeño alto en el empleado y/o viceversa cada aspecto mal aplicado deriva un desempleo bajo (p. 2).

Buen clima laboral

Remuzgo (2022) indica que la gestión de un buen clima laboral es pieza clave para toda corporación, pues trae consigo colaboradores comprometidos, mayor productividad, empatía, trabajo en equipo, disminución de inasistencias, una mejor comunicación y entre más efectos positivos para la corporación. El impacto de consolidar un buen clima laboral no se logra solo, se requieren un conjunto de acciones, planificación y estrategias de comunicación interna, que se realicen dentro de toda corporación. Su importancia radica en convertir a los colaboradores en el activo más

importante de toda la corporación, por eso existen diversas áreas que se encargan de realizar buenas prácticas para los colaboradores, implementando acciones y focalizándose en grupos pequeños para poder tener un mejor resultado (p. 12).

Ruido

Degrandi & Nogueira (2012), citados en Huaquisto & Chambilla (2021) mencionan que, en algunas pruebas de habilidad en el trabajo, se ha demostrado que, con la exposición al ruido continuo, existe disminución del rendimiento y eficiencia, elevando el número de errores y un probable aumento de accidentes como consecuencia de la reducción de la habilidad. Así mismo, puede: alterar el sueño, aumentar niveles de estrés, disminuir el rendimiento del trabajador, provocar inestabilidad emocional y fatiga (p. 130).

2.3.2. Variable 2: desempeño laboral

Reconocimiento

Polindara (2020), citado en Sabogal et al. (2021) menciona que el reconocimiento son técnicas que usan las organizaciones por medio de premios a sus empleados para reforzar comportamientos positivos que se acomodan con la dirección estratégica. Es una de las actividades más significativas en la cual se busca darle una gratificación directa o indirecta al empleado para motivar y reforzar la conducta que se quiere obtener en el desarrollo empresarial. El propósito al que se quiere llegar mediante el reconocimiento laboral es animar a los empleados en las distintas áreas de trabajo para resaltar el desempeño y los resultados de este (p. 16).

Remuneración

De acuerdo a Delgado (2021) la remuneración es el pago que recibe el trabajador por su trabajo real y efectivo; el trabajo se debe realizar de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. También se dice que la remuneración es vinculada a todo ingreso que perciba el trabajador, independientemente de aguinaldos, bonos, primas, etc., y que, de conformidad a lo establecido en los convenios

con la OIT, no admite diferencia de sexo, minoría de edad, debiendo todos recibir una remuneración igual a su trabajo sin ninguna discriminación o distinción (p. 13).

Cooperación

Según Aguilar & Llaza (2019) “La cooperación laboral es el resultado de una estrategia de trabajo conjunto que se vale de una serie de métodos para facilitar la consecución de un objetivo, como, por ejemplo, el trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas, las acciones coordinadas, entre otros” (p. 34).

Toma de decisiones

Según Hernández (2017), citado en Loyola et al. (2020), la toma de decisiones es parte de la planificación y de la elaboración de los objetivos organizacionales en una institución; las decisiones deben emerger del planteamiento de metas y propósitos al momento de hacer la planificación de las actividades, esto significa que las decisiones deben apuntar hacia áreas clave que fundamentan el crecimiento de la empresa (p. 446).

Motivación

Rubio (2016), citado en Bohórquez et al. (2020) define a la motivación como “un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado” (p. 386).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación responde al tipo de investigación aplicada. Para Valderrama (2013), citado en Rodríguez (2021) la investigación tipo aplicada es aquella que se encuentra enmarcada en la búsqueda de un mejoramiento de la situación actual, usando los resultados descubiertos y la teoría estudiada para realizar un planteamiento de soluciones a la problemática estudiada con el fin de obtener un bienestar social (p. 7).

3.1.2. Nivel de investigación

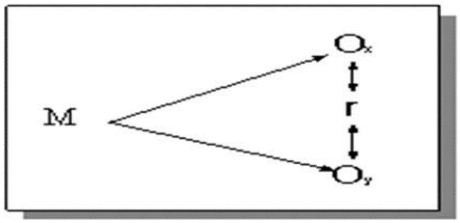
La investigación es de nivel descriptivo Guevara et al. (2020) menciona que es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (p. 171).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, según Hernández (2014), citado en Ushñahua & Sinti (2023), es no experimental porque los “estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Es transeccional correlacional porque “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p. 32).

Figura 1

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali.

V1: Variable estrés laboral

V2: Variable desempeño laboral

r: correlación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población para evaluar la variable estrés y desempeño laboral, lo constituirán el 100% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, que son 115.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculará a través del muestreo no probabilístico y probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2

Fórmula para calcular la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

= 1,96

N = Población (115)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*115) / (((0.09) ^2*115) + (0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 58 trabajadores

3.3. Instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaborarán dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario con preguntas cerradas. De acuerdo a Arias (2012), citado en De Queiros (2023), este tipo de cuestionarios son aquellos que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una (p. 75).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.797 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es aceptable.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.922 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta. Según Buendía et al. (1998), citados en Lander & Torres (2022), la encuesta “es la técnica de recogida de datos más utilizada en la metodología y pretende conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas con o sin la presencia del encuestador” (p. 69).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Recabada la información, está se procesó en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Resultados totales y parciales que también serán procesados en Programa Estadístico SPSSv27.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos serán presentados en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que mostrarán el nivel de variables y dimensiones. Igualmente se presentará en tablas extraídas del Programa Estadístico SPSSv27, en donde se mostrará la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

Para establecer el nivel de variables se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO). De acuerdo a Meléndez & Monzón (2019), una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. En este sentido, tanto e instrumento de la variable estrés laboral y el instrumento de la variable desempeño laboral consta de 20 ítems. Lo que significa que la puntuación mínima de ambas variables es Con respecto a la variable estrés laboral, se indica que posee 20 ítems el instrumento de la y la máxima es 100.

Con respecto a los puntajes, un puntaje alto expresa una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo expresa una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la empresa u organización. Para

determinar si el estrés laboral puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para determinar si el desempeño laboral se puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

El coeficiente estadístico para establecer la relación entre variables y dimensiones se estableció luego de realizar la prueba de normalidad.

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,096	58	,200*	,962	58	,066
Desempeño Laboral	,095	58	,200*	,977	58	,330

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Para conocer los resultados de la prueba de normalidad de las variables se aplicó el estadístico Kolmogórov-Smirnov, debido a que el número de encuestas por variable es >50.

Como en este caso el valor sigma de ambas variables es >0.05 quiere decir que sigue el supuesto de normalidad y el análisis se realizará en base a la prueba paramétrica

de Pearson. De acuerdo a Martinez (2023), el coeficiente de correlación de Pearson es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas. Si la asociación entre los elementos no es lineal, entonces el coeficiente no se encuentra representado adecuadamente. El coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva (pp. 123, 124).

Tabla 5

Parámetros de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia, basada en (Daza, 2006, citado en Flores, 2021, p. 97)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: estrés laboral

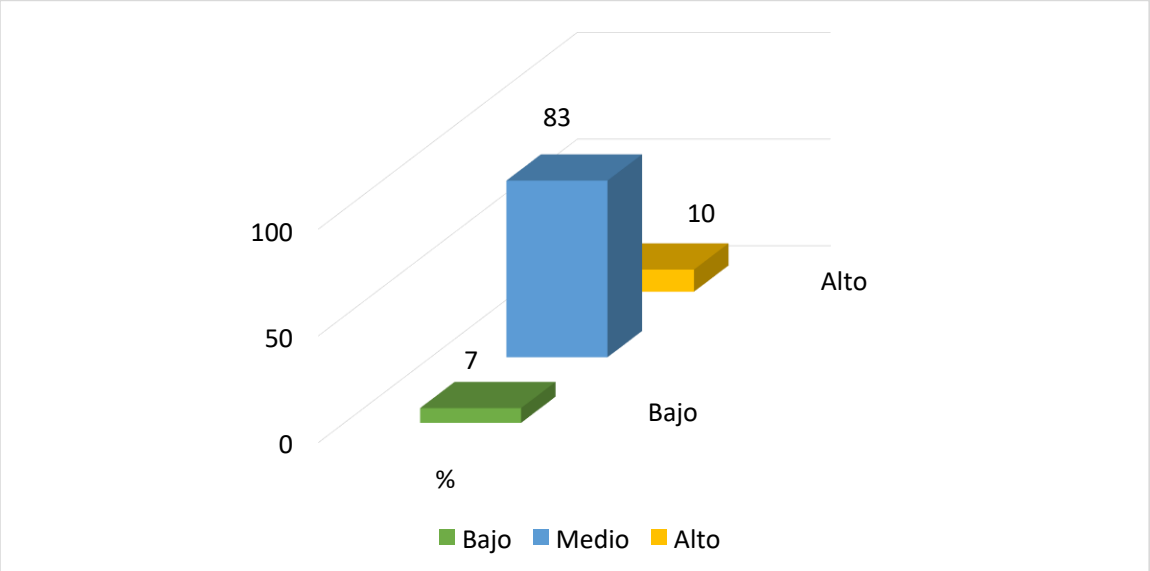
Tabla 6

Niveles de la variable estrés laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	4	7
Medio	[47-73]	48	83
Alto	[74-100]	6	10
n		58	100

Figura 3

Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral



Nota. Tabla 6

Interpretación

El 83% de los trabajadores considera que el nivel de estrés laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es medio, el 10% considera que es alto y el 7% considera que es bajo.

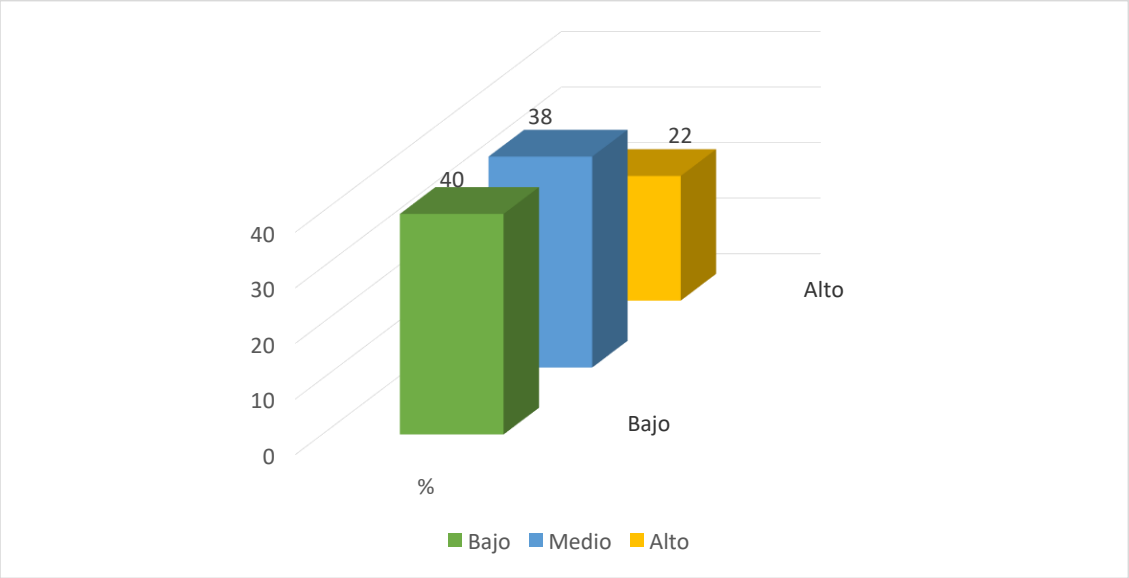
Tabla 7

Niveles de la dimensión cansancio emocional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	23	40
Medio	[12-18]	22	38
Alto	[19-25]	13	22
n		58	100

Figura 4

Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional



Nota. Tabla 7

Interpretación

El 40% de los trabajadores considera que el cansancio emocional en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es bajo, 38% considera que es medio y el 22% considera que es alto.

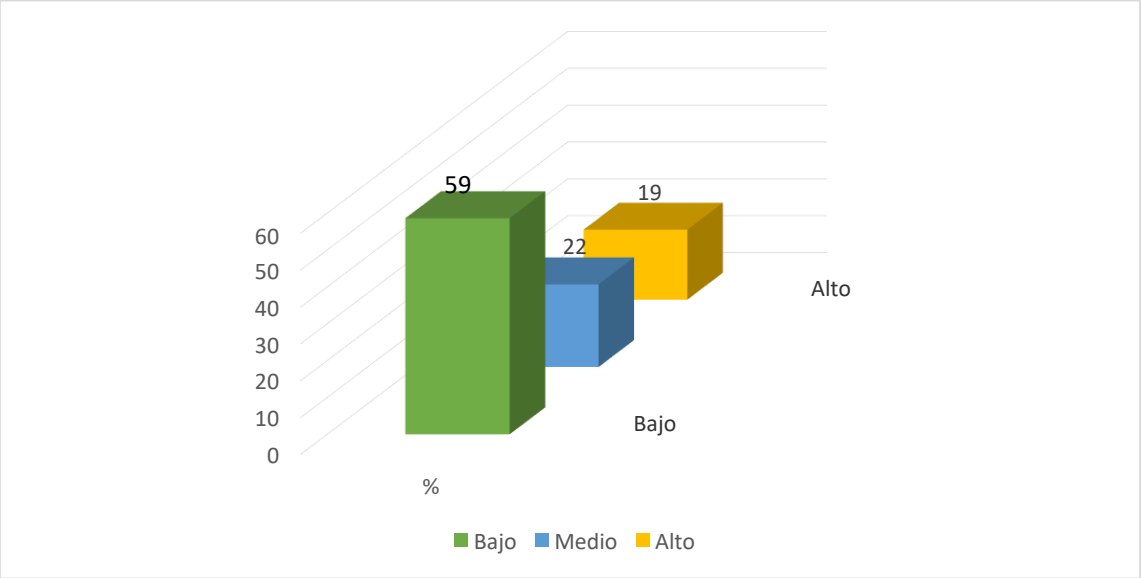
Tabla 8

Niveles de la dimensión despersonalización

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	34	59
Medio	[12-18]	13	22
Alto	[19-25]	11	19
n		58	100

Figura 5

Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización



Nota. Tabla 8

Interpretación

El 59% de los trabajadores considera que el nivel de despersonalización en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es bajo, el 22% considera que es medio y el 19% considera que es alto.

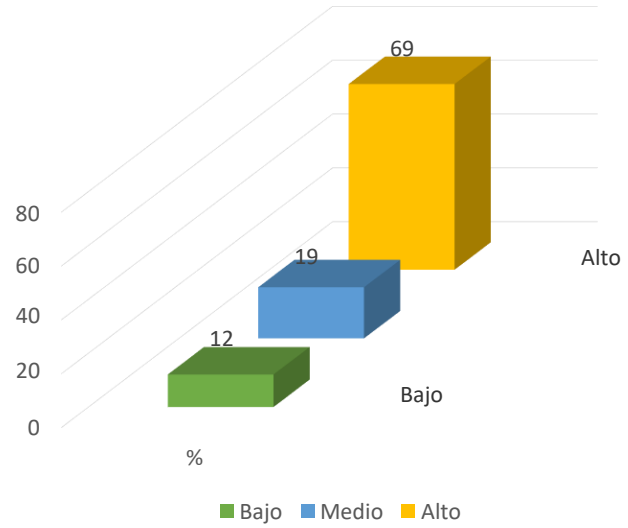
Tabla 9

Niveles de la dimensión realización personal

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	12
Medio	[12-18]	11	19
Alto	[19-25]	40	69
n		58	100

Figura 6

Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal



Nota. Tabla 9

Interpretación

El 69% de los trabajadores considera que la realización personal en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es alto, el 19% considera que es medio y el 12% considera que es bajo.

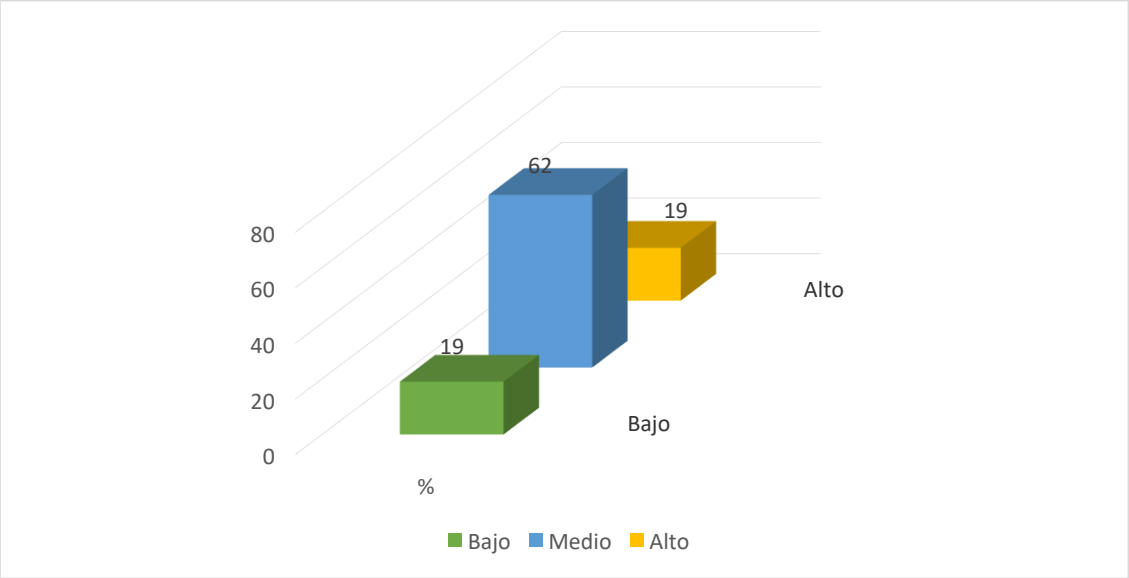
Tabla 10

Niveles de la dimensión factores ambientales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	11	19
Medio	[12-18]	36	62
Alto	[19-25]	11	19
n		58	100

Figura 7

Distribución de frecuencias de la dimensión factores ambientales



Nota. Tabla 10

Interpretación

El 62% de los trabajadores considera que el nivel de los factores ambientales en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es medio, el 19% que es alto y el 19% que es alto.

4.1.2. Variable 2: desempeño laboral

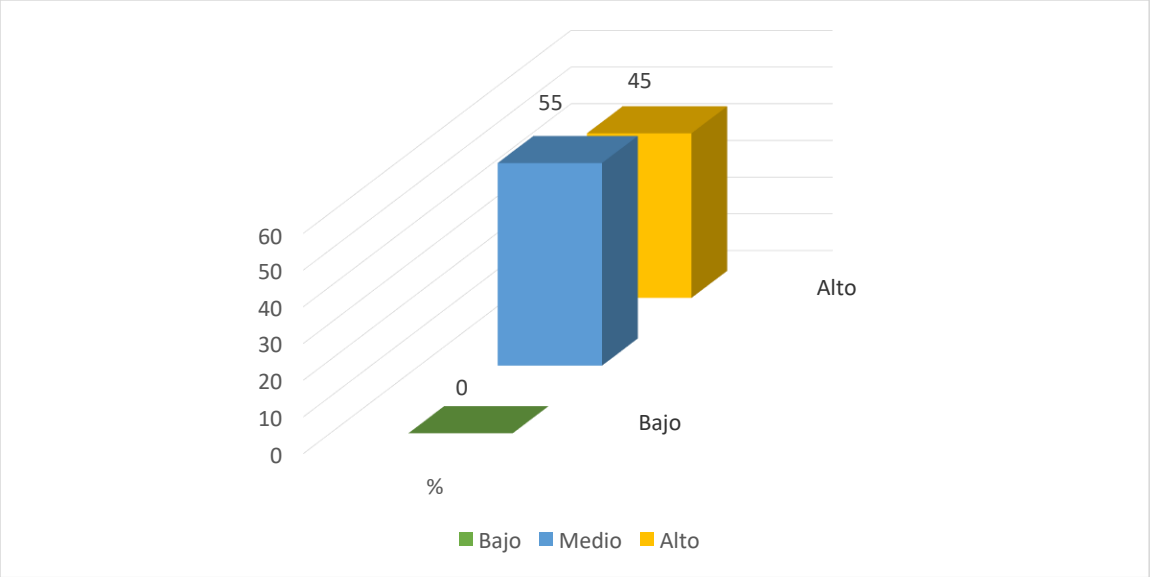
Tabla 11

Niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	32	55
Alto	[74-100]	26	45
n		58	100

Figura 8

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral



Nota. Tabla 11

Interpretación

El 55% de los trabajadores considera que el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es medio y el 45% considera que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

Tabla 12

Relación entre estrés laboral y desempeño laboral

Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,152
	Sig. (unilateral)		,127
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,152	1
	Sig. (unilateral)	,127	
	N	58	58

Análisis

La relación es negativa media (-0,152) y no significativa (0,127), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis especifica 1

La relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

Tabla 13

Relación entre cansancio emocional y desempeño laboral

Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	1	-,051
	Sig. (unilateral)		,353
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,051	1
	Sig. (unilateral)	,353	
	N	58	58

Análisis

La relación es negativa débil (-0,051) y no significativa (0,353), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Hipótesis especifica 2

La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

Tabla 14

Relación entre despersonalización y desempeño laboral

Despersonalización	Correlación de Pearson	1	-,182
	Sig. (unilateral)		,085
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,182	1
	Sig. (unilateral)	,085	
	N	58	58

Análisis

La relación es negativa media (-0,182) y no significativa (0,085), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Hipótesis especifica 3

La relación entre la relación personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

Tabla 15

Relación entre realización personal y desempeño laboral

Realización personal	Correlación de Pearson	1	,099
	Sig. (unilateral)		,229
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,099	1
	Sig. (unilateral)	,229	
	N	58	58

Análisis

La relación es positiva débil (0,099) y no significativa (0,229), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Hipótesis especifica 4

La relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 es directa y significativa.

Tabla 16

Relación entre factores ambientales y desempeño laboral

Factores Ambientales	Correlación de Pearson	1	-,208
	Sig. (unilateral)		,058
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,208	1
	Sig. (unilateral)	,058	
	N	58	58

Análisis

La relación es negativa media (-0,208) y no significativa (0,58), por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación directa y significativa entre los factores ambientales y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

4.3. Discusión de resultados

Se encontró una relación negativa media (-0,152) y no significativa (0,127) entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir de la manera en la que esta organización maneja los temas de cansancio emocional, despersonalización, realización personal y factores ambientales, no son suficientes para alcanzar una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Ibáñez (2021) en su investigación titulada: “Estrés laboral y desempeño laboral de docentes de las instituciones educativas del distrito de Moquegua, 2019”, en donde concluyó que existe una correlación negativa baja pero significativa con un valor de Rho de Spearman de -0,389** y una relación inversa entre las variables; es decir a mayor estrés laboral menor será el desempeño laboral; ahora bien el valor de significancia de p <0,01 validó la hipótesis de investigación.

Se encontró que el 83% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 considera que el nivel de estrés laboral es medio. Lo que quiere decir que la mayoría de los empleados piensa de la manera en la que la institución maneja asuntos como el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal y los factores ambientales pertenece a un nivel medio. Resultado parecido obtuvieron Bellodas & Tiburcio (2019) en su tesis titulada: “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”, en donde concluyeron que un 60% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 34, 7% enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, y un 5,3% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral.

Se encontró que el 55% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 considera que el nivel de desempeño laboral es medio y el

45% considera que es alto. Lo que quiere decir que un poco más de la mitad de los encuestados piensan que la forma en la que la institución maneja temas como la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, las funciones esenciales y la comunicación, pertenece a un nivel medio. Resultado diferente obtuvo Pérez (2021) en su tesis titulada: “Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020”, en donde concluyó que el desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, esto principalmente se debe a la falta de conocimiento, la falta de trabajo en equipo, relaciones interpersonales y algunos indicadores de la iniciativa.

Se encontró una relación negativa débil (-0,051) y no significativa (0,353) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto significa que la forma en la que esta institución maneja los temas de agotamiento emocional, cansancio, tensión, agotamiento físico y estrés percibido en sus trabajadores, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Olivera (2022) en su investigación titulada: “El Síndrome de Burnout y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la SUNARP - Sede Cajamarca 2020”, en donde determinó que entre el cansancio emocional y el desempeño laboral se encontró un p - valor < α (0.05); aceptando la Ho, indicando que existe una relación indirecta significativa entre la dimensión de Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral.

Se encontró una relación negativa media (-0,182) y no significativa (0,085) entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir de la manera en la que la institución abarca los temas como el trato inadecuado, el desgaste y la dureza emocional, la dureza en el trabajo y la frustración laboral, no es la mejor y no alcanza para obtener una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvieron Cárdenas & Cusi (2022) en su investigación titulada: “Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital sub regional de

Andahuaylas, 2022” en donde se demostró que no existe una correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de salud de la institución mencionada, debido a que el nivel de significancia encontrado fue p=0.099 y r=0,265.

Se encontró una relación positiva débil (0,099) y no significativa (0,229) entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto significa de la forma en la que la organización maneja temas como el trabajo eficiente, un buen clima laboral, la calidad de trabajo, el trabajo satisfactorio y la motivación post trabajo, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Champac (2022) en su investigación titulada: “Estrés y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021”, en donde concluyó que: existe correlación significativa positiva baja entre la realización personal y el desempeño laboral de la institución mencionada (rho=0,204; p=0,005). Por lo que la relación es directa, es decir a mayor realización personal mayor desempeño laboral y viceversa.

Se encontró una relación negativa media (-0,208) y no significativa (0,58) entre los factores ambientales y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir de la forma en la que la organización abarca temas como el ruido, las instalaciones, el ambiente térmico, la calidad del ambiente interior y la iluminación, no es la mejor y no alcanza para el logro de una relación directa y significativa con el desempeño laboral. Resultado diferente obtuvo Martínez (2023) en su investigación titulada: “Gestión de seguridad y salud ocupacional y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad provincial de Lambayeque”, en donde estableció la relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral e identificó estadísticamente una correlación directa positiva con un valor de 0.532 con una significancia de 0.01 menor a p = 0.05, es decir, existe relación entre ambiente de trabajo y la variable desempeño laboral, por lo que, al existir un favorable ambiente de trabajo, ello permite un mejor desempeño en los trabajadores.

CONCLUSIONES

- Existe una relación negativa media (-0,152) y no significativa (0,127) entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir de la manera en la que esta organización maneja los temas de cansancio emocional, despersonalización, realización personal y factores ambientales, no son suficientes para alcanzar una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- El 83% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 considera que el nivel de estrés laboral es medio. Lo que quiere decir que la mayoría de los empleados piensa que la manera en la que la institución maneja asuntos como el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal y los factores ambientales pertenecen a un nivel medio.
- El 55% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 considera que el nivel de desempeño laboral es medio y el 45% considera que es alto. Lo que quiere decir que un poco más de la mitad de los encuestados piensan de la forma en la que la institución maneja temas como la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, las funciones esenciales y la comunicación, pertenece a un nivel medio.
- Existe una relación negativa débil (-0,051) y no significativa (0,353) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto significa de la forma en la que esta institución maneja los temas de agotamiento emocional, cansancio, tensión, agotamiento físico y estrés percibido en sus trabajadores, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- Existe una relación negativa media (-0,182) y no significativa (0,085) entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir de la manera en la que la institución abarca los temas como el trato inadecuado, el desgaste y la dureza emocional, la dureza en el trabajo y la

frustración laboral, no es la mejor y no alcanza para obtener una relación directa y significativa con el desempeño laboral.

- Existe una relación positiva débil (0,099) y no significativa (0,229) entre la realización personal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto significa que la forma en la que la organización maneja temas como el trabajo eficiente, un buen clima laboral, la calidad de trabajo, el trabajo satisfactorio y la motivación post trabajo, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- Existe una relación negativa media (-0,208) y no significativa (0,58) entre los factores ambientales y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Esto quiere decir que la forma en la que la organización abarca temas como el ruido, las instalaciones, el ambiente térmico, la calidad del ambiente interior y la iluminación, no es la mejor y no alcanza para el logro de una relación directa y significativa con el desempeño laboral.

SUGERENCIAS

- Es importante que se enseñe la presente investigación a las personas que están a cargo de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, para que de esta manera conozcan la situación en la que se encuentran sus trabajadores con respecto al estrés y la manera en la que su rendimiento se ve afectado. A partir de esto, puedan tomar acciones para gestionar los temas de cansancio emocional, despersonalización, realización personal y factores ambientales, para así disminuir y revertir los resultados expuestos en el presente estudio, todo esto para lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- Con respecto al cansancio emocional, se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Ucayali reevaluar la cantidad de trabajo que están encargando a sus empleados, respetar el tiempo de descanso de los trabajadores, promover actividades recreativas que puedan realizar en sus tiempos libres, brindar charlas que los ayude a lidiar con el agotamiento emocional, el cansancio, la tensión y el agotamiento físico, con el objetivo de lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- Con respecto a la despersonalización, se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Ucayali promover más la comunicación con sus trabajadores en donde puedan sentirse con la confianza de expresar como se sienten y a partir de allí, ofrecer talleres de salud mental que enseñen distintas herramientas que los ayuden para lidiar con el posible trato inadecuado que estén brindando, con el desgaste emocional, dureza en el trabajo y frustración laboral, con el objetivo de lograr una relación directa y significativa con el desempeño laboral.
- Con respecto a la realización personal, se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Ucayali reconocer de manera constante los logros que obtienen sus trabajadores en el desarrollo de sus labores, tanto de forma verbal como económica, con el propósito de que los empleados realicen un trabajo eficiente y de calidad, se logre un buen clima laboral y se sientan satisfechos con la labor que realizan, tanto así que sigan

sintiéndose motivados y entusiastas después de haber trabajado, para que de esta manera se obtenga una relación directa y significativa con el desempeño laboral.

- Con respecto a los factores ambientales, se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Ucayali, remodelar sus espacios y reubicar de tal forma que los trabajadores tengan una mayor comodidad y no se vean afectados por el ruido, instalaciones, calidad del ambiente interior, ambiente térmico e iluminación, para así obtener una influencia directa y significativa con el desempeño laboral.
- Asimismo, se sugiere realiza un estudio comparativo entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en diferentes departamentos dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali. Donde se propone investigar cómo factores como la carga de trabajo, el ambiente laboral y el apoyo institucional influyen en el estrés y, a su vez, en el desempeño de los trabajadores. Este enfoque permitirá identificar áreas específicas que requieren intervención y mejorar el bienestar de los empleados.
- Se sugiere desarrolla un proyecto que no solo evalúe el estrés y el desempeño laboral, sino que también implemente y evalúe estrategias de manejo del estrés. Esto podría incluir talleres de manejo del estrés, técnicas de relajación, y programas de bienestar. Al final del estudio, evaluar el impacto de estas intervenciones en el desempeño laboral y en la satisfacción de los trabajadores, proporcionando recomendaciones prácticas para la Dirección Regional de Educación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguayo, E. (2021). *El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.* Obtenido de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf

Aguilar, C., & Llaza, M. (2019). *Percepción de los Trabajadores de la Universidad Católica de Santa María Respecto al Clima Laboral - Arequipa, 2018.* Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8875/51.1122.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Albines, J. (2022). *Felicidad en el personal de una empresa agrícola de Motupe 2021.* Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5151/1/TL_AlbinesChunaJuan.pdf

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 109-121. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

Bellodas, J., & Tiburcio, B. (2019). *Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital. *Universidad y Sociedad, 12*(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf

Cárdenas, S., & Cusi, M. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital sub regional de Andahuaylas, 2022.* Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7778/TESIS%20CARDENAS%20-%20CUSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carranza, J., & Del Águila, L. (2022). *Work stress y liderazgo en colaboradores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto-2022.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103618/Carranza_GJL-Del%c3%81guila_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cevallos, W., & Romero, F. (2022). *Evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el GAD Municipal del cantón Junín.* Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1828/1/TIC_AP27D.pdf

Champac, M. (2022). *Estrés y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021.* Obtenido de http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1791/1/Mar%c3%ada%20Del%20Rosario%20Champac%20Arias.pdf

Condezo, N. (2019). *Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red La Oroya–Yauli-Junín-2018.* Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b9b42cfd-3373-42ee-91fd-13a8a320f2ee/content

Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*(7), 8. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7808651.pdf

Cruz, M. (2022). *Nivel de estrés académico en estudiantes de V y VII ciclo de la carrera profesional de Psicología de la Universidad José Carlos Mariátegui 2021.* Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1543/Maricielo_tesis_titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuadros, N., & Gómez, K. (2022). *La ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021.* Obtenido de

https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8221/TAD00760C93.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Polo, B., De La Cruz, R., Gonzáles, E., & Cubas, J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista Científica Pakamuros, 10*(2), 56-68. Obtenido de http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/286/387

De Queiros, D. (2023). *GUÍA DIGITAL DE NEUROMARKETING APLICADO AL DISEÑO GRÁFICO, PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NUEVA ESPARTA, MUNICIPIO EL HATILLO.* Obtenido de http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/3748/1/TG6205.pdf

Delgado, H. (2021). *La vulneración del derecho al trabajo por la reducción de la jornada laboral establecida en el artículo 20 de la ley humanitaria.* Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13254/1/USD-MMC-EAC-003-2021.pdf

Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.* Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1

Espinoza, E. (2019). *Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017.* Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada, E. (2021). Agotamiento emocional en estudiantes universitarios peruanos durante la pandemia de COVID-19. *Revista Tempos e Espaços em Educação, 14*(33), 1-11. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5702/570272348108/570272348108.pdf

Flores, M. (2021). *EVALUACIÓN DE PACIENTES DIABÉTICOS TIPO -2 SEGÚN LA HEMOGLOBINA GLICOSILADA CAJA NACIONAL DE SALUD VILLA PRIMERO DE MAYO SANTA CRUZ 2018.* Obtenido de http://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/44/53

García, O., Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., & Viloria, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista ESPACIOS, 41*(37), 40-51. Obtenido de http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf

Giraldo, P., Monroy, F., & Santamaria, L. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral.* Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf

Gomez, N. (2023). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrés parental, versión abreviada, en padres con hijos menores de 12 años de Lima Sur.* Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2392/Gomez%20Pineda%2c%20Nelly%20Astrid%20Caroline.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo, 4*(3), 163-173. Obtenido de Recimundo: https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363

Herrera, N., & Lujan, A. (2022). *Estrés y agresividad premeditada e impulsiva en una asociación de mototaxistas del distrito de Jaén, 2022.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91104/Herrera_GNE-Lujan_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaquisto, S., & Chambilla, I. (2021). Evaluación del nivel de ruido emitido por el equipo mecánico utilizado en la construcción de vías de concreto en Desaguadero, Perú 2020. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT, 10*(1), 128–140. Obtenido de https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/467/376

Ibáñez, E. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral de docentes de las instituciones educativas del distrito de Moquegua, 2019.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66091/Iba%c3%b1ez_REA-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Lander, M., & Torres, G. (2022). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, RESPECTO A LOS SERVICIOS EN EL HOTEL CHACAO CUMBERLAND, DE ACUERDO AL MÉTODO SERVQUAL.* Obtenido de http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/3392/1/TG6080%20Completa.pdf

Loyola, F., Cisneros, D., & Ormaza, J. (2020). Control y contabilización de activos fijos y su incidencia en la toma de decisiones administrativas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5*(4), 443-472. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608930

Martínez, G. (2023). *Gestión de seguridad y salud ocupacional y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad provincial de Lambayeque.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108973/Mart%c3%adnez_LGD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, I., Valdés, L., Bayona, A., & Martínez, A. (2021). Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 67*(263), 112-127. Obtenido de https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v67n263/1989-7790-mesetra-67-263-112.pdf

Martinez, J. (2023). Determinación de la Relación entre el Número de Visitas a la Empresa A y el Número de Ventas de Gatos Hidráulicos en la Línea de Producción, Panamá, 2023. *REICIT, 3*(1), 123-133. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3954/3336

Moreno, J. (2021). *Teoría motivacional de Herzberg, y su relación con el desempeño laboral de los efectivos policiales de la comisaría PNP La Ensenada en el año 2021.* Obtenido de

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5585/T030_47146015_T%20JOS%c3%89%20ANTONIO%20MORENO%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ojeda, T., & Rodríguez, E. (2022). *Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná.* Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9113/1/UTC-PIM-000548.pdf

Olivera, E. (2022). *El Síndrome de Burnout y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la SUNARP - Sede Cajamarca 2020.* Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5189/EDWIN%20OLIVERA%20SANTA%20CRUZ%2026-10%2022%20FINAL%20EMPASTAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador.* Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H., & Mamani, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 4*(34), 13-20. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Edwin-Estrada-Araoz/publication/352601964_Factores_motivacionales_y_el_desempeno_laboral_de_los_trabajadores_administrativos_de_instituciones_educativas_publicas/links/60d484f7a6fdcc75a2503b62/Factores-motivacionales-y

Pereyra, A., & Vasquez, C. (2022). *Satisfacción con la vida y desempeño laboral en docentes de la Provincia de Ucayali.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77993/Pereyra_RAA_Vasquez_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, C. (2021). *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.* Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7937/P%c3%a9rez%20Bravo%20Christian%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista colombiana de cirugía, 36*(2), 188-192. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v36n2/2619-6107-rcci-36-02-188.pdf

Polo, H. (2023). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2022.* Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3725/1%20TESIS%20POLO%20GRADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Remuzgo, J. (2022). *Estrategias de comunicación interna de PMP Holding para la consolidación de un buen clima laboral en el sector administrativo de capital humano en el 2020 y 2021.* Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d73a63ed-7d93-4f73-a257-1087dc798ed3/content

Rodríguez, C. (2021). *Diseño del sistema de gestión de las mediciones según la norma ISO 10012:2007 en una empresa dedicada a la calibración, mantenimiento y reparación de equipos electrónicos de medición, Arequipa 2020.* Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11246/74.0207.IE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, M., & Castillo, M. (2020). *SÍNDROME DE BURNOUTEN EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CIUDAD GUAYANA.* Obtenido de http://catalogo-gy.ucab.edu.ve/documentos/tesis/36307.pdf

Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud, 1*(4). Obtenido de http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e/102

Sabogal, Y., Romero, L., & Rincón, J. (2021). *Estrategias de reconocimiento desde la motivación en los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia en tiempos de pandemia Covid-19.* Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4f7cd08b-700b-40ec-80b3-6565105d686d/content

Salcedo, H., Cardenas, Y., Carita, L., & Ledesma, M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri, 1*(3), 44-56. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8092579.pdf

Tejeda, P. (2023). *Relación entre el síndrome del Burnout y el desempeño laboral en colaboradores: revisión aplicada.* Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18264/T018_73035815_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres Uceda, D. L. (2019). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia regional de eduación Lambayeque, 2019.* Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7077/Torres%20Uceda%20Diana%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ushñahua, R., & Sinti, J. (2023). *Relación de la Parasitosis Intestinal con la anemia en niños de 0 A 5 años de edad, atendidos en el Centro de Salud 6 de Octubre y en el Hospital Regional de Loreto, 2021.* Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2462/RUBIT%20USH%c3%91AHUA%20MOZOMBITE%20Y%20JAIRO%20SINTI%20NAPUCHI%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,2022 **Problemas Específicos:** 1. ¿Qué relación hay entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022? 2. ¿Qué relación hay entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional	**Objetivo general:** Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,2022. **Objetivos Específicos:** 1. Describir la relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,2022. 2. Identificar la relación entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección	**Hipótesis general:** La relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, es directa y significativa. **Hipótesis específicas:** 1. La relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, es directa y significativa. 2. La relación entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,	**Estrés laboral**	Cansancio emocional	Agotamiento emocional Cansancio Tensión Agotamiento físico Estrés percibido
				Despersonalización	Trato inadecuado Desgaste emocional Dureza emocional Dureza de trabajo Frustración laboral
				Realización personal	Trabajo eficiente Buen clima laboral Calidad de trabajo Trabajo satisfactorio Motivado post-trabajo
				Factores Ambientales	Ruido Instalaciones Ambiente térmico Calidad del ambiente interior. Iluminación

de Educación de Ucayali, 2022? 3. ¿Qué relación hay entre la relación personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022? 4. ¿Qué relación hay entre los factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?	Regional de Educación de Ucayali,2022. 3. Analizar la relación entre la relación personal y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali,2022. 4. Señalar la relación entre los factores ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.	2022, es directa y significativa. 3. La relación entre la relación personal y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, es directa y significativa. 4. La relación entre los factores ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, es directa y significativa.	**Desempeño laboral**	Satisfacción laboral	Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades Ascensos
				Trabajo en equipo	Relación Participación Cooperación Colaboración Comunicación
				Funciones Esenciales	Evaluación Información Metas Toma de decisiones Recursos
				Comunicación	Percepción Confianza Ideas Relación Motivación

Anexo 2: Instrumento de Estrés laboral

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2022

ESTIMADO TRABAJADOR: El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre el estrés laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ITEMS- ESTRÉS LABORAL	PUNTUACIONES				
CANSANCIO EMOCIONAL		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	Me siente emocionalmente agotado después de terminar mi jornada de trabajo.					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo realizo otras actividades					
03	Atender a los usuarios todo el día realmente es una tensión para mí.					
04	Siento dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir cuando no termino el trabajo realizado en el día					
05	Me he vuelto poco comunicativo con mis compañeros de trabajo.					
DESPERSONALIZACION						
06	Trato a algunos usuarios con falta de empatía					
07	Siento que estoy trabajando demasiado.					
08	Temo que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
09	Siento que mi trato con la gente es desgastante					
10	Me siento frustrado en mi trabajo.					
REALIZACION PERSONAL						
11	Cumplo con los trámites de los usuarios en el tiempo asignado.					
12	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con los compañeros de trabajo y usuarios.					
13	Mi trabajo que realizo es de calidad.					
14	Recibe un trato satisfactorio de sus compañeros					
15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios.					
FACTORES AMBIENTALES						
16	El ruido me molesta					
17	El ambiente térmico de mi trabajo es adecuado					
18	Los servicios higiénicos se encuentran limpio y son adecuadas					
19	Las oficinas de la DREU son adecuadas					
20	La iluminación del trabajo es adecuada para realizar mi trabajo.					

Anexo 3: Instrumento de Desempeño Laboral

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2022

ESTIMADO TRABAJADOR: El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ITEMS-DESEMPEÑO LABORAL	PUNTUACIONES				
Satisfacción laboral		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	La DREU reconoce mis logros.					
02	Me satisface la remuneración que percibo.					
03	Participo de las actividades que organiza la DREU juntos a mis compañeros.					
04	Cuento con oportunidades para demostrar mis habilidades.					
05	Cuento con oportunidad de ascenso.					
Trabajo en equipo						
06	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
07	Con qué frecuencia coopera usted con sus compañeros de trabajo.					
08	Me siento comprometido en cumplir con los objetivos de mi área					
09	Colaboras con las actividades internas de la DREU.					
10	Es comunicativo con sus compañeros de trabajo.					
Funciones esenciales						
11	Es adecuado tu desempeño en tu puesto de trabajo.					
12	Manejas información oportuna para desempeñar tu función					
13	Cumples con tus metas diarias según tus funciones.					
14	Es responsable con sus actividades laborales.					
15	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.					
Comunicación						
16	Sus habilidades sociales son importantes para desarrollar su función.					
17	Transmito confianza a mis compañeros					
18	Le es fácil comunicar sus ideas.					
19	Existe una comunicación fluida con sus superiores.					
20	Estoy motivado y satisfecho con mi horario de trabajo.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del Instrumento 1: Estrés laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GONZALES SANTOS GLORIA
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE DE LA FACU. DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN DERECHO

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Aguila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastian

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del Instrumento 2: Desempeño laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GONZALES SANTOS GLORIA
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE DE LA FAC. DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN DERECHO

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Aguila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastian

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 1: Estrés laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: LOPEZ POCOHUANCA MILAGROS JULY
1.2 Institución donde labora: CUNA MAS / UNIA
1.3 Cargo que desempeña: TECNICO ADMINISTRATIVO / DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: PSICOLOGA / DOCTOR EN GESTIÓN PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Aguila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastian

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 2: Desempeño laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: LOPEZ POCOHUANCA MILAGROS JOLY

1.2 Institución donde labora: CUNA MAS / UNIA

1.3 Cargo que desempeña: TECNICO ADMINISTRATIVO / DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: PSICÓLOGA / DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Aguila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastian

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 1: Estrés laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Águila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastián

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 2: Desempeño laboral

Proyecto de Tesis "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Del Aguila Mestanza Naomi Lizbeth y Diaz Sias Fernando Sebastian

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 10 de noviembre de 2023

.....
Firma del experto