



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE ECONOMÍA DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO DE LA CIUDAD DE
IQUITOS, AÑO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADO POR:

**GUSTAVO JERMAIN AQUIJE ELJARRATE
ROSA DEL CARMEN JESUS VARGAS DE VILCA**

ASESOR:

Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2020



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS"

ACTA DE SUSTENTACIÓN - VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 013-CCGyT-FACEN-UNAP-2020

En la ciudad de Iquitos, a los **17** días del mes de **diciembre** del año 2020, a horas: **04:30 p.m** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma meet google**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: **"EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2019"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°1250-2020-FACEN-UNAP**, presentado por los egresados de la Escuela Profesional de Administración: **GUSTAVO JERMAIN AQUIJE ELJARRATE** y **ROSA DEL CARMEN JESUS VARGAS DE VILCA**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

LIC. C.S JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mg.	(Presidente)
LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.	(Miembro)
LIC. ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron **respondidas: ACEPTABLEMENTE...**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADOS....** con la calificación **CATORCE.... (14)**.

Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las 17.45 hrs del **17 de diciembre de 2020**, se dio por concluido el acto académico.

LIC. C.S JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mg.
Presidente

LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Miembro

LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.
Miembro

LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356. Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #085-284384 /085-243844 - Decanatura: #085-224342 / 844870284



TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2019”

MIEMBROS DEL JURADO



LIC.C.S JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mg.
Miembro
Reg. CPP N°-12-0137
Región Loreto



LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Miembro
CLAD-01958



LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.
Miembro
CLAD-18909



LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Asesor
Reg. Único de colegiatura n° 01966

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mis Padres, por estar ahí cuando más los necesité, por su apoyo incondicional, por su ejemplo de lucha, superación y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Bases teóricas	3
1.2.1. El estrés	3
1.2.2. Teorías que explican el estrés	4
1.3. Definición de términos básicos	7
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS, VARIABLES	9
2.1. Formulación de la hipótesis	9
2.1.1. Hipótesis general	9
2.1.2. Hipótesis específicos	9
2.1.3. Variable y su operacionalización	9
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	11
3.1. Tipos y diseños	11
3.2. Diseño muestral	11
3.3. Procedimientos de recolección de datos.	11
3.4. Procesamiento y análisis de datos	11
3.5. Aspectos éticos	11
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	12
4.1. Resultados por objetivos	12

4.1.1. Objetivo general	12
4.1.2. Objetivos específicos	13
4.2. Prueba de hipótesis	16
4.2.1. Hipótesis general	16
4.2.2. Hipótesis específicas	17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	20
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	22
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	23
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	24
ANEXOS	26
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N ° 02: Instrumento de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización	10
Tabla 2 Nivel de estrés laboral.....	12
Tabla 3 Nivel de Estrés Positivo.....	14
Tabla 4 Nivel de estrés negativo	15
Tabla 5 Prueba de hipótesis del estrés laboral	17
Tabla 6 Prueba de hipótesis del estrés positivo	18
Tabla 7 Prueba de hipótesis del estrés negativo.....	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de estrés laboral	13
Figura 2 Nivel de estrés positivo	14
Figura 3 Nivel de estrés negativo.....	15

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir el estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019. La metodología fue de tipo cuantitativo, con diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Loreto de la Ciudad de Iquitos, periodo 2019, siendo un muestreo no probabilístico. Se aplicó la técnica de encuesta, se utilizó como instrumento para el recojo de la información un cuestionario de 14 preguntas para la variable en estudio del estrés laboral estructurado en las dimensiones: estrés positivo y estrés negativo mediante una escala de tipo Likert. El resultado del análisis descriptivo de la dimensión estrés positivo, describe que el 93% de la muestra, se caracteriza con diagnóstico de ausencia de estrés y estrés funcional, (siendo estrés positivo o eustrés) y el 7% con estrés moderado (estrés negativo o distrés). En la dimensión estrés negativo el 73% de la muestra, se caracteriza con un diagnóstico de estrés moderado y agudo, (siendo estrés negativo o distrés) y el 27% con estrés funcional (estrés positivo o eustrés). Concluimos que el porcentaje de diagnóstico de estrés negativo no es menos de 50%. Es decir, con el análisis no paramétrico, se puede inferir en la población que el distrés o estrés negativo puede ser mayor de 50%.

Palabras claves: Estrés, distrés, eustrés y descriptivo.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe work stress in the economic department of the Loreto regional health department in the city of Iquitos, period 2019. The methodology was quantitative, with a non-experimental research design, descriptive transversal type . The population and sample was made up of 30 workers from the Loreto Regional Health Directorate of the City of Iquitos, period 2019, being a non-probabilistic sampling. The survey technique was applied, a 14-question questionnaire for the variable under study of work stress structured in the dimensions: positive stress and negative stress using a Likert-type scale was used as an instrument to collect the information. The result of the descriptive analysis of the positive stress dimension, describes that 93% of the sample is characterized with a diagnosis of absence of stress and functional stress, (being positive stress or euters) and 7% with moderate stress (negative stress or distress). In the negative stress dimension, 73% of the sample is characterized with a diagnosis of moderate and acute stress, (being negative stress or distress) and 27% with functional stress (positive stress or euters). We conclude that the percentage of negative stress diagnosis is not less than 50%. That is, with the non-parametric analysis, it can be inferred in the population that distress can be greater than 50%.

Key words: Stress, distress, euters and descriptive.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000). Es importante conocer que el estrés laboral puede ser positivo o negativo (Kung y Chan, 2014).

El estrés positivo (eustrés) se refiere a cuando la respuesta de estrés se produce de una forma adaptativa, las consecuencias de tal respuesta no perjudican la salud integral del sujeto y su duración se acopla a la duración del estímulo estresor, p.e., la respuesta de estrés que se desencadena durante tu primer día de trabajo es adaptativa (estrés positivo) porque implica que has de estar alerta para atender a los nuevos estímulos (tareas, jefes, compañeros, procedimiento de la empresa, etc.).

¿Cuándo deja esta respuesta de ser adaptativa y por tanto, se puede convertir en estrés negativo? Pues, si dicho estrés dura más de un mes, la respuesta se intensifica con el paso del tiempo y comienza a interferir en la salud del trabajador (aparecen problemas de insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, entre otros) se trataría de un caso de estrés laboral negativo y se debería tomar medidas al respecto (recomendamos la lectura del metanálisis de Hargrove, Quick, Nelson y Quick, 2011).

Se tiene un conjunto de antecedentes que, de algún modo, están relacionados con la variable de estudio, a nivel internacional, nacional y regional. Estas informaciones sirvieron para precisar y delimitar el estudio y; por consiguiente, lo objetivo de la investigación.

El objetivo general es describir el estrés laboral en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

(Zuasnabar Córdor, 2018), en su tesis *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo; la investigación usó el método descriptivo y diseño descriptivo – correlacional, con una muestra conformada por 221 docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo, en la cual se aplicó el inventario de estrés laboral y el cuestionario de satisfacción laboral, en la hipótesis general se ha planteado que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente, ello quiere decir que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral y viceversa, esta afirmación ha sido contrastada a través de pruebas de regresión aplicadas y en base al estadístico R cuadrado, las variables se encuentran relacionadas en un 97%, lo cual demuestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de la provincial de Huancayo. La autora concluye que los docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo muestran un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto y respecto a las dimensiones de estrés laboral que tiene influencia, se concluye que el 87% de los docentes presentan agotamiento emocional moderado, lo que indica que los docentes evidencian características como el desgaste, fatiga y, consecuentemente la sensación personal de no poder ofrecer plus al trabajo que realiza. De la misma forma el 66% tiene moderada tendencia al estrés, es decir se hallan propensos en incurrir en la despersonalización y falta de realización personal. Ergo, afecta la vida profesional y cumplimiento de labores asignadas en centro de trabajo.

(Benites Villegas, Chacaliza Janto, & Huancahuari Echevarría, 2017) en sus tesis *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016*, su objetivo general fue determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería, el presente estudio fue investigación de nivel aplicativo, tipo cuantitativo,

método descriptivo simple y de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado. El diseño que se aplicó en esta investigación, es de tipo no experimental. La población estuvo conformada por un total de 290 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. La muestra estuvo conformada por 58 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. Los autores en lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros pueden concluir que la mayoría del personal de enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. El estrés

(Arbaiza Fermini, 2017) El estrés es la respuesta mental, emocional, física y conductual ante hechos, situaciones o estímulos que se perciben con ansiedad o que generan preocupación. Estos estímulos se denominan estresores o factores desencadenantes del estrés.

El estrés se produce a partir de la interacción de la persona con su entorno. Se caracteriza por el esfuerzo que esta hace por mantener sus funciones básicas en un grado adecuado frente a un estresor que se interpreta como amenazante. Esta interpretación dependerá del proceso perceptivo, de las experiencias previas, del respaldo social y de las diferencias individuales. La percepción de amenaza también estará en función de distintos factores emocionales y situacionales, por ejemplo, de lo imprevisto del hecho, de lo drástico del cambio, de la falta de información, de la incertidumbre o de la ambigüedad.

Cuando la persona percibe una situación como amenazante, deberá evaluar sus recursos para contrarrestar esta sensación. Si considera que no cuenta con los recursos para hacerle frente, el estrés será mayor; en cambio, si cree que los tiene, el impacto del estrés será menor.

Susan L. Lind y Fred I. Otte (2000), El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa.

El estrés debe verse desde otra perspectiva, no sólo desde el ámbito laboral. Debe tomarse en cuenta que el estrés afecta al trabajador desde diferentes ámbitos tales como en lo biológico, psicológico y social. Los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad según algunos autores, pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más impactantes que los que puedan generar acontecimientos, como la muerte de un familiar.

1.2.2. Teorías que explican el estrés

A). Teoría del síndrome de adaptación general

El Síndrome de adaptación general de selye, aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

1. Fase de alarma.

Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el

estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

2. Fase de resistencia.

Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, p.e. disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

3. **Fase de agotamiento.** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

B) Modelo de la Eustrés, Distrés

Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) mencionan que el doctor Hans Selye, considerado un experto en temas del estrés, definía este como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo. Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término eustrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas. Tomando en cuenta los aspectos mencionados, Neidhardt et al. (1989) definen el estrés como: "un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o

una mayor capacidad para superar esas situaciones (eustrés)” (p. 17). También, Bensabat (1987) se refiere a este tema y cita asimismo a Selye, indicando que para este autor, el estrés es también una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga. Esta definición, comenta, es muy amplia y significa que cualquier demanda, independientemente de que sea física, psicológica o emocional, positiva o negativa, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada. Esta respuesta es mensurable y corresponde a 174 secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas. Lo anterior implica que una emoción agradable producto de una buena noticia produce los mismos efectos que una emoción desagradable, producto de una mala noticia. Ambas situaciones son causa de estrés. No obstante, la mayoría de las veces, las respuestas del organismo se realizan en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas de la persona. Se trata del buen estrés o eustrés. Pero otras veces, las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o distrés. El buen estrés es todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable. Ejemplos de buen estrés son la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio. El mal estrés es todo aquello que disgusta, todo cuanto la persona hace a pesar suyo, en contradicción consigo misma, su ambiente y su propia capacidad de adaptación. Son ejemplos de mal estrés la tristeza, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, que son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación. El tipo de estrés depende también de cómo se reciben y se interpretan los acontecimientos. Una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no

es lo que sucede, sino la forma como se percibe. En cuanto al nivel óptimo de estrés, señala Bensabat (1987) que éste se refiere a la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada persona, con el propósito de que ésta se desempeñe de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas. No obstante, si la dosis de estrés no es la óptima, ya sea por exceso o por carencia, el estrés se convierte en distrés y exige una adaptación particular del organismo por encima de las normas fisiológicas, tanto en el aspecto biológico como en el físico y en el psicológico. Cuando la persona funciona por debajo del umbral óptimo del estrés, el organismo está subestimado, poco solicitado física, psicológica y biológicamente. Si el reposo es excesivo, se traduce en enojo y fatiga. Por el contrario, cuando se funciona por encima del nivel óptimo, el organismo se encuentra super estimulado, agotado por cansancio, demasiado solicitado, sometido a una adaptación excesiva que exige una secreción importante de hormonas de adaptación (adrenalina y cortisona), responsables de efectos secundarios y de alteraciones metabólicas y orgánicas. A cada persona le conviene conocer tanto su nivel de estrés, sus límites y capacidad de adaptación así como la dosis de presión que puede soportar, para evitar situarse en condiciones que superen su umbral de tolerancia al estrés. Al respecto, Melgosa (1995) señala que una cantidad moderada de tensión vital, esto es, de estrés, resulta saludable, por cuanto ayuda a alcanzar metas elevadas y a resolver problemas difíciles.

1.3. Definición de términos básicos

Estrés: “es la respuesta mental, emocional, física y conductual ante hechos, situaciones o estímulos que se perciben con ansiedad o que generan preocupación”. (Arbaiza Fermi, 2017)

a) Estrés laboral: “implica todo tipo de tensión vinculada con el trabajo y sus formas: autoempleo, trabajo fijo en empresas, trabajo temporal, trabajo informal, etcétera”. (Arbaiza Fermi, 2017)

b) El distrés o estrés negativo: “ese que debemos evitar en todo lo posible. Es el que conocemos cotidianamente como estrés y el que tiene asociadas todas esas situaciones negativas y un mal rendimiento. Es el estrés desagradable ya que viene acompañado de malestar y fatiga, y por tanto no es adaptativo. Cuando en el entorno personal o laboral se realizan demandas excesivas, intensas y/o prolongadas, si se supera la capacidad del organismo, entonces se produce el distrés”. (<https://ma.com.pe>, 2020)

c) El eustrés o estrés positivo: “es aquel estrés que nos estimula a enfrentarnos a los problemas. Permite que seamos creativos, tomemos iniciativa y respondamos eficientemente a aquellas situaciones que lo requieran. El estrés positivo permite que estemos llenos de energía, favoreciendo así nuestras actividades cotidianas. El eustrés es esa ansiedad mínima que necesitamos para afrontar los retos de la vida. Beneficia excepcionalmente a nuestra salud puesto que, al canalizar el estrés, no sentimos la tensión que nos provocaría el sentirnos abrumados por el estrés negativo”. (<https://ma.com.pe>, 2020)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS, VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

El nivel de estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 50% tienen diagnóstico de estrés negativo.

2.1.2. Hipótesis específicos

- a) El nivel de estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque es menos del 75% tienen diagnóstico de estrés funcional.
- b) El nivel de estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 70% tienen diagnóstico de estrés moderado.

2.1.3. Variable y su operacionalización

Tabla 1*Matriz de Operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición
Estrés	El estrés es la respuesta mental, emocional, física y conductual ante hechos, situaciones o estímulos que se perciben con ansiedad o que generan preocupación. (Arbaiza Fermini, 2017)	Cuantitativa	Estrés negativo (Distres)	Ordinal Escala Likert Nunca. Casi nunca. (2) De vez en cuando. (3) A menudo. (4) Muy a menudo.
			Estrés positivo (Eustres)	Baremo: Ausencia de estrés Estrés funcional Estrés moderado Estrés agudo

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipos y diseños

Correspondió al método del tipo cuantitativo - descriptivo, que se centralizó en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utilizó la metodología empírica analítica y se sirvió de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

3.2. Diseño muestral

La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud Loreto de la ciudad de Iquitos.

Al ser una población finita la muestra de la investigación fue la misma cantidad, es decir, los 30 trabajadores de la Dirección de Economía de la DIRESA de la ciudad de Iquitos.

3.3. Procedimientos de recolección de datos.

La recolección de los datos necesarios para el estudio se realizó a través de la encuesta, lo cual persiguió indagar la opinión a los trabajadores de la Dirección de Economía de la DIRESA de la ciudad de Iquitos en el año 2019.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Después de aplicar la encuesta se procedió a ingresar la información en el Excel de Microsoft y/o SPSS versión 25 para posteriormente analizar los resultados brindando las conclusiones y recomendaciones.

3.5. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación no generó ningún perjuicio a la Dirección Regional, además la recolección de datos fue de manera anónima para lograr mayor independencia de información del encuestado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados por objetivos

4.1.1. Objetivo general

Describir el estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.

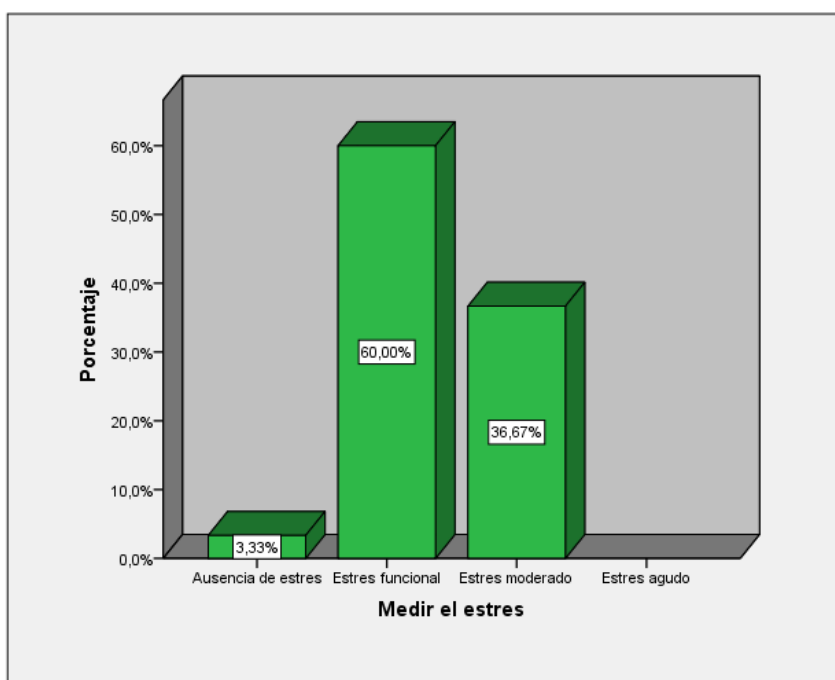
Tabla 2

Nivel de estrés laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	1	3%
Estrés funcional	18	60%
Estrés moderado	11	37%
Estrés agudo	0	0%
Total	30	100%

Figura 1

Nivel de estrés laboral



El 63% de la muestra, se caracteriza con un diagnóstico organizacional de ausencia de estrés y estrés funcional, (siendo estrés positivo o eustrés) y el 37% con un estrés moderado (siendo estrés negativo o distrés).

4.1.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Caracterizar el estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.

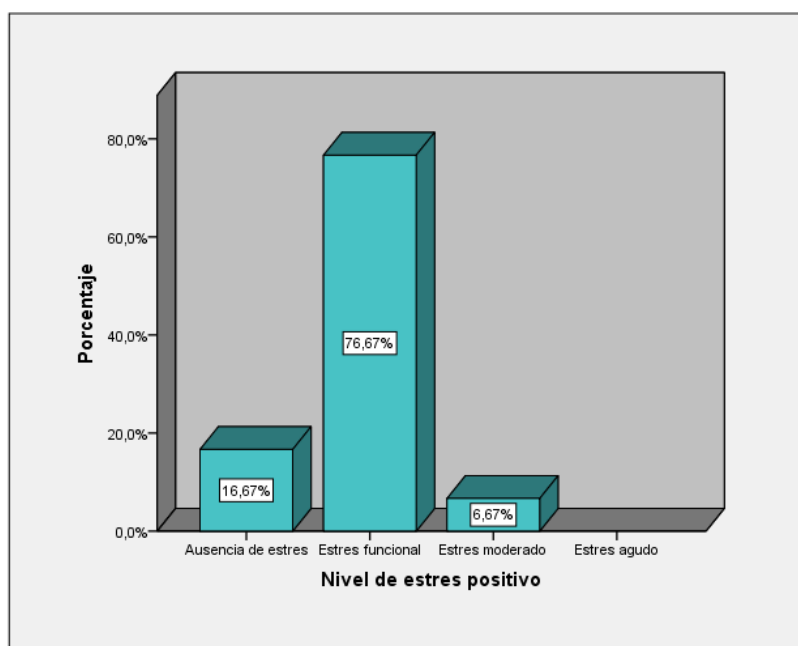
Tabla 3

Nivel de Estrés Positivo

Tipos de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	5	16.67%
Estrés funcional	23	76.67%
Estrés moderado	2	6.67%
Estrés agudo	0	0.0%
Total	30	100.0%

Figura 2

Nivel de estrés positivo



El 93% de la muestra, se caracteriza con diagnóstico de ausencia de estrés y estrés funcional, (siendo estrés positivo o eustrés) y el 7% con estrés moderado (estrés negativo o distrés).

Objetivo específico 2

Medir el estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.

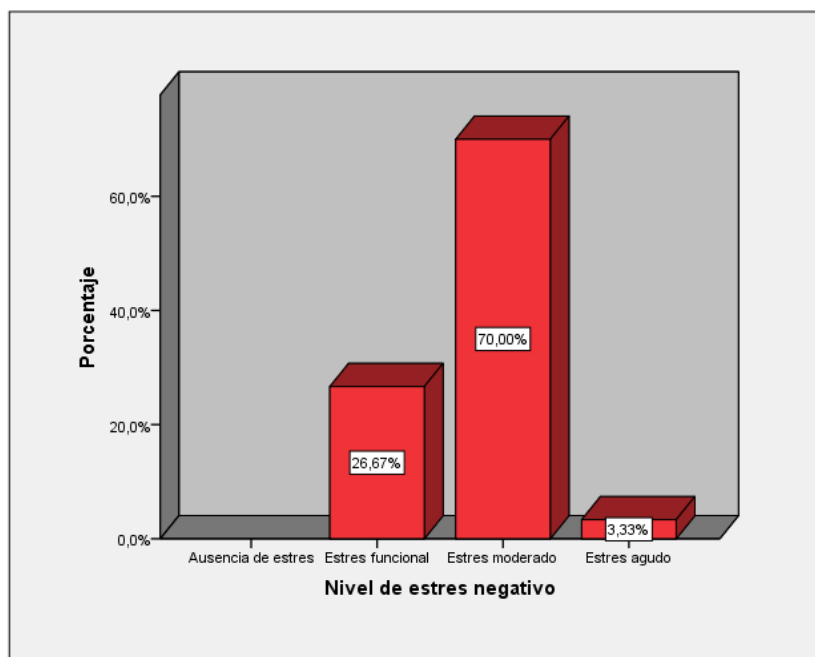
Tabla 4

Nivel de estrés negativo

Tipo de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	0	0.0%
Estrés funcional	8	26.7%
Estrés moderado	21	70.0%
Estrés agudo	1	3.3%
Total	30	100.0%

Figura 3

Nivel de estrés negativo



El 73% de la muestra, se caracteriza con un diagnóstico de estrés moderado y agudo, (siendo estrés negativo o distrés) y el 27% con estrés funcional (estrés positivo o eustrés).

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis general

H_0 = El nivel de estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque no menos del 50% tienen diagnóstico de estrés negativo.

H_1 = El nivel de estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 50% tienen diagnóstico de estrés negativo.

b) Asumimos el nivel de confianza = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Valor de la probabilidad

Tabla 5

Prueba de hipótesis del estrés laboral

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Estrés	Grupo 1	Estrés positivo	19	,63	,50	,200
	Grupo 2	Estrés negativo	11	,37		
	Total		30	1,00		

f) Decisión y conclusión

En la prueba binomial, el p-valor es 0.200, mayor que el nivel de significancia 0.05; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna H_1 y se acepta la hipótesis nula H_0 . Concluimos que el porcentaje de diagnóstico de estrés negativo no es menos de 50%.

4.2.2. Hipótesis específicas

a) Formulación de hipótesis específica 1

H_0 = El nivel de estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque no es menos del 75% tienen diagnóstico de estrés funcional.

H_1 = El nivel de estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque es menos del 75% tienen diagnóstico de estrés funcional.

b. Asumimos el nivel de confianza = 95%

c. Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e. Valor de la probabilidad

Tabla 6

Prueba de hipótesis del estrés positivo

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
Estrés	Grupo 1	≤ 1	5	,17	,75	,000 ^a
	Grupo 2	> 1	25	,83		
	Total		30	1,00		

a. La hipótesis alternativa indica que la proporción de casos en el primer grupo $< ,75$.

a) Decisión y conclusión

En la prueba binomial, el p-valor es 0.000, menor que el nivel de significancia 0.05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Concluimos que el estrés laboral positivo se caracteriza porque es menor de 75% en el diagnóstico de estrés funcional.

b) Formulación de hipótesis específica 2

H_0 = El nivel de estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque no menos del 70% tienen diagnóstico de estrés moderado.

H_1 = El nivel de estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 70% tienen diagnóstico de estrés moderado.

a). Asumimos el nivel de confianza = 95%

b). Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

c). Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

d). Valor de la probabilidad

Tabla 7

Prueba de hipótesis del estrés negativo

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
Estrés	Grupo 1	≤ 1	0	,0	,7	,000 ^a
	Grupo 2	> 1	30	1,0		
	Total		30	1,0		
a. La hipótesis alternativa indica que la proporción de casos en el primer grupo $< ,7$.						

e) Decisión y conclusión

En la prueba binomial, el p-valor es 0.000, menor que el nivel de significancia 0.05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Concluimos que el estrés laboral negativo se caracteriza porque es menor de 70% en el diagnóstico de estrés moderado.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Las características del instrumento utilizado es que ésta ha sido previamente validada y ha pasado por pruebas de confiabilidad. Siendo la Escala de Estrés Percibido (PPS-14) de Cohen, Kamarck y Mermeltein.

La limitación más relevante considerada en ésta investigación radica en que el instrumento propuesto fue validado solo en dos dimensiones de la variable única como: estrés positivo y negativo en la construcción del instrumento de recolección de datos.

El estudio que desarrollo (Benites Villegas, Chacaliaza Janto, & Huancahuari Echevarría, 2017) en sus tesis *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016*. Los autores en lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros pueden concluir que la mayoría del personal de enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad. Los resultados de esta investigación respaldan los hallazgos de nuestra investigación en cuanto se refiere, que con un diagnóstico organizacional de ausencia de estrés y estrés funcional, (siendo estrés positivo o eustrés que equivalen a dos tercios de la organización) y una tercera parte se diagnóstico estrés moderado (siendo estrés negativo o distrés).

Por otra parte, la tesis desarrollada por (Zuasnabar Córdor, 2018), en su tesis *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*. La autora concluye que los docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo muestran un bajo nivel de estrés, también se concluye que el 87% de los docentes presentan agotamiento emocional moderado, lo que indica que los docentes evidencian características como el desgaste, fatiga y, consecuentemente la sensación personal de no poder ofrecer plus al trabajo que realiza. De la misma forma el 66% tiene moderada tendencia al estrés, es decir se hallan propensos en incurrir en la despersonalización y falta de realización personal. Los resultados de esta investigación respaldan los hallazgos de nuestra investigación en

cuanto se refiere que la población se caracteriza con diagnóstico de ausencia de estrés y estrés funcional, es decir 9 de diez sienten un estrés positivo o eustrés, y 1 de 10 sienten un estrés moderado (estrés negativo o distrés).

En cuanto al nivel óptimo de estrés, señala Bensabat (1987) que éste se refiere a la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada persona, con el propósito de que ésta se desempeñe de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas. Los resultados de esta investigación respaldan los hallazgos de nuestra investigación en cuanto se refiere al estrés óptimo en nuestro estudio se caracteriza que de cada diez colaboradores seis sienten un estrés positivo o eustrés y cuatro de diez sienten un estrés moderado o estrés negativo o distrés.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- a) Luego de haber evaluado la hipótesis general a través de la prueba binomial con un 95% de confianza se comprobó que el porcentaje de diagnóstico de estrés negativo no es menos de 50%. Es decir, con el análisis no paramétrico, se puede inferir en la población que el estrés o estrés negativo puede ser mayor de 50%.
- b) Después de haber evaluado la primera hipótesis específica a través de la prueba binomial con un 95% de confianza se probó que el estrés laboral negativo se caracteriza porque es menor de 70% en el diagnóstico de estrés moderado, es decir con el análisis no paramétrico, se puede inferir en la población que el estrés funcional o la ausencia de estrés (estrés positivo) puede ser mayor de 30%.
- c) Después de haber evaluado la segunda hipótesis específica a través de la prueba binomial con un 95% de confianza se probó que el estrés laboral positivo se caracteriza por ser menor de 75% en el diagnóstico de estrés funcional, es decir con el análisis no paramétrico, se puede inferir en la población que el estrés agudo o moderado (estrés negativo) puede ser mayor de 25%.
- d) Con el presente estudio no se pudo aplicar el cuestionario a la muestra de toda la población de la institución.
- e) La limitación más importante que no se lograron superar fueron los siguientes: validación de los instrumentos y escasa disponibilidad bibliográfica sobre antecedentes regionales.
- f) La investigación realizada aporta a la ciencia del comportamiento organizacional, hallazgos sobre los síntomas y/o efectos del estrés laboral y su influencia en la salud ocupacional.
- g) Por lo tanto, podemos concluir que los trabajadores de vez en cuando aluden a la percepción que poseen de sus propias capacidades de organizar y efectuar acciones que pueden generar resultados deseados.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Durante la presente investigación se ha observado que en su mayoría los trabajadores de vez en cuando han sentido estrés, por lo tanto, se pudiera recomendar lo siguiente:

- a. Identificar los patrones de estrés, diariamente hacer un registro sobre las situaciones estresantes que se han dado y como han respondido los trabajadores frente a ellas.
- b. Desarrollar actividades físicas, practicando un deporte y construir hábito de sueño saludable.
- c. Establecer límites de horas de trabajo y también del uso de nuevas tecnologías.
- d. Desconectarse del trabajo, tomar vacaciones cortas de acuerdo a sus necesidades y preferencia.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Arbaiza Fermini, L. (16 de Marzo de 2017). Liderazgo y comportamiento organizacional. En *Liderazgo y comportamiento organizacional* (pág. 455). Lima: Esan ediciones. Obtenido de <http://mirtublog.blogspot.pe:>
<http://mirtublog.blogspot.pe/2014/03/que-es-la-gestion-de-talento-humano.html>

Benites Villegas, G. N., Chacaliaza Janto, C. W., & Huancahuari Echevarría, J. S. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica - 2016*. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Cevallos, Y. (2013). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena*. Universidad Estatal Pininsula de Santa Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, La Libertad-Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/FRANKO/Downloads/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPLEO%20LABORAL,%20DIRECCI%C3%93N%20PROVINCIAL%20AGROPECUARIA%20DE%20SANTA%20ELENA,%20A%C3%91O%202013.pdf>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano por Competencias*. Colombia: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://www.wattpad.com/209653767-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-idalberto-chiavenato/page/4>

Corral, P. (2014). *Gestión del conocimiento en la evolución y prospectiva del interiorista* (Décimo cuarta ed.). México D.F. Obtenido de <https://www.interiorgrafico.com/edicion/decimo-cuarta-edicion-octubre-2014/gestion-del-conocimiento-en-la-evolucion-y-prospectiva-del-interiorista>

Cruz Rodriguez, J. E., & Guzmán Yacaman, J. E. (2016). *Adaptación de la Escala de la Percepción Global de Estrés en universitarios de Beca 18*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Gardey, A., & Pérez, J. (18 de julio de 2011). *Definición de satisfacción*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/satisfaccion/>

Gonzales , W. (2017). *Clima, Reconocimiento y Compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados, 2015*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/443/Tesis%20Mtr%C3%ADa.%20Willie%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hilario, R., & Rondon, J. (2017). *Factores motivacionales que influyen en el Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. TRUJILLO, 2017*. Universidad Privada del Norte, Departamento de administración, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11843/Hilario%20Gamb%20Junior%20Raul%20-%20Rondon%20Moreno%20Juan%20Raymundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://ma.com.pe>. (24 de Febrero de 2020). Obtenido de <https://ma.com.pe/estres-positivo-y-negativo-cuales-son-sus-diferencias>

Lalangui, J. (07 de Junio de 2014). *Análisis de la administración de Recursos Humanos en la empresa “El ganadero”*. Obtenido de www.monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/analisis-administracion-recursos-humanos/analisis-administracion-recursos-humanos2.shtml>

Utrilla , E. (2015). *Gestión del Talento Humano y su mejora en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Institución Educativa Santa Teresita de la Ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de ciencias económicas, Trujillo. Obtenido de <file:///C:/Users/FRANKO/Downloads/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20y%20su%20mejora%20en%20el%20-%20real.pdf>

Villarruel Ávila, A. E. (2016). *Niveles de estrés percibido y percepción de la autoficacia en madres de niños con habilidades especiales*. Lima: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO : “EL ESTRÉS EN LA DIRECCIÓN DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2019”

AUTORES : Gustavo Jermain Aquije Eljarrate y Rosa del Carmen Jesús Vargas de Vilca.

Título de la investigación	Preguntas de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
El estrés en la dirección de economía de la Dirección Regional de Salud Loreto de la ciudad de Iquitos, año 2019.	<p>General</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en la dirección de economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, año 2019?</p> <p>Especificos</p> <p>¿Cuál es la característica del estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019?</p> <p>¿Cuál es la medición del estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud</p>	<p>General</p> <p>Describir el estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.</p> <p>Especificos</p> <p>Caracterizar el estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.</p> <p>Medir el estrés laboral negativo en la Dirección de Economía de la Dirección</p>	<p>General</p> <p>El nivel de estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 50% tienen diagnóstico de estrés negativo.</p> <p>Específicos</p> <p>El nivel de estrés laboral positivo en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque es menos del 75% tienen diagnóstico de estrés funcional.</p> <p>El nivel de estrés laboral negativo en la Dirección de</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo y nivel descriptivo.</p> <p>Diseño</p> <p>Diseño no Experimental. Transaccional descriptivo.</p>	<p>Población</p> <p>30 trabajadores.</p> <p>Procesamiento</p> <p>Excel, Software Estadístico IBM SPSS en la versión 25.</p>	<p>Cuestionari</p> <p>o</p>

	de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019?	Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.	Economía de la Dirección Regional de Salud de Loreto de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, se caracteriza porque menos del 70% tienen diagnóstico de estrés moderado.			
--	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Anexo N ° 02: Instrumento de recolección de datos



UNAP

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)

Estimado Señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el trabajo de investigación titulado: “El estrés laboral en la Dirección de Economía de la Dirección Regional de Salud Loreto de la ciudad de Iquitos, año 2019”. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Edad: () Sexo ()

Marque con una “X” la opción que indique de mejor manera la situación actual que usted vive, considerando el último mes.

1. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por alguna situación que ocurrió inesperadamente?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

2. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia se ha incapaz de controlar las cosas importantes de su vida?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

3. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

4. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de su vida?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

5. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

6. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

7. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

8. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido no poder afrontar todas las cosas que debía realizar?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

9. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

10. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que está el control de todo?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

11. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido molesto porque los sucesos que le han ocurrido estaban fuera de su control?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

12. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre aquellas cosas que le quedan por lograr?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

13. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

14. Durante el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4