



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO:

**EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA
GENERAL DE REPÚBLICA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES
LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

Tutor: Nagib Yassir

Autora: Paola Palacios

Panamá, octubre de 2020



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

TÍTULO DEL TRABAJO DE LICENCIATURA

**EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA
GENERAL DE REPUBLICA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ**

Autora: Paola Palacios

Ciudad de Panamá, octubre de 2020

Ciudad de Panamá, 2 de septiembre de 2020

Profesora
Aura Lopez
Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.
Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la Bachiller Paola Palacios con documento de identidad No. _____ para optar al grado de: Licenciatura Administración de Empresa con énfasis en Relaciones laborales y Recursos Humanos, considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Prof. Nagib Yassir
Documento de identidad Nro.



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA

Estudiante: Paola Palacios con cédula de identidad no.

Tutora: Prof. Nagib Yassir, con cédula de identidad No.

Correo electrónico de las participantes:

Título tentativo del trabajo de grado (TG)

**EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA
GENERAL DE REPUBLICA CIUDAD DE PANAMÁ. PANAMÁ**

| SESIÓN | FECHA | HORA REUNIÓN. | ASPECTO TRATADO | OBSERVACIÓN |
|--------|-------------|---------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1 | 09/05/2020 | 11:30am | Titulo | Cambio de titulo |
| 2 | 20/05/2020 | 10:30am | Cuadro de Operación de variables. | Debian ir acorde a los indicadores |
| 3 | 29/05/2020 | 11:00am | Marco teórico | Mejorar dimensiones |
| 4 | 08/06/2020 | 06:30pm | Revisión Capitulo IV | Agregar información |
| 5 | 18/05/62020 | 03:30pm | Normas APA | Corregir fuentes. |
| 6 | 02/07/2020 | 11:30am | Objetivos | Se reformuló el objetivo |
| 7 | 14/07/2020 | 10:30am | Mejora de cuadro O. | Se mejoraron varios campos |

| | | | | |
|----|------------|---------|------------------------------|-----------------------------|
| 8 | 20/07/2020 | 1:30pm | Mejorar índices | Mejor presentación. |
| 9 | 22/07/2020 | 11:30am | Revisión de encuesta | Se incrementaron preguntas. |
| 10 | 10/08/2020 | 10:30am | Revisión General final | Aprobación trabajo final |
| 11 | 15/08/2020 | 6 pm | Revisión bibliográfica | Ubicar fuentes normas APA |
| 12 | 19/8/2020 | 6pm | Revisión general del informe | Mejorar presentación. |

Titulo definitivo:

**EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA
GENERAL DE REPUBLICA CIUDAD DE PANAMÁ. PANAMÁ**

Comentarios finales acerca de la investigación: Las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma

Prof. Nagib Yassir
Asesor

Paola Palacios
Estudiante

INDICE GENERAL

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| PORTADA..... | i |
| PORTADA INTERNA..... | ii |
| CARTA DEL TUTOR(A)..... | iii |
| INFORME ACTIVIDADES DE TUTORÍA | iv |
| ÍNDICE GENERAL..... | v |
| INDICE DE CUADROS (Si aplica) | vi |
| INDICE DE GRÁFICOS (Si aplica) | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRAC..... | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | 11 |

CAPÍTULOS

| | |
|---|-----------|
| <i>I. EI PROBLEMA</i> | 12 |
| 1.1 Planteamiento y formulación del problema | 15 |
| 1.2 Objetivos | 15 |
| 1.2.1 Objetivos generales | 15 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 16 |
| 1.3 Justificación del problema | 16 |
| <i>II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....</i> | 18 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 19 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 21 |
| 2.1 El trabajo y sus condiciones | 21 |
| 2.2 Que es el estrés | 22 |
| 2.3 Factores que desencadenan el estrés laboral | 23 |
| 2.4 Tipos de estrés laboral | 24 |
| 2.5 Causas del estrés laboral | 27 |

| | |
|--|-----------|
| III. MARCO METODOLÓGICO..... | 35 |
| 3.1 El enfoque de la investigación | 35 |
| 3.2 Tipo de investigación..... | 35 |
| 3.3 Diseño de la investigación..... | 36 |
| 3.4 Población y muestra | 37 |
| 3.5 Técnicas de recolección de datos..... | 37 |
| 3.6 Técnica de análisis de los datos..... | 39 |
| | |
| IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... | 40 |
| V ANALÍISIS DE LA INFORMACIÓN | 62 |
| V CONCLUSIONES..... | 62 |
| VI RECOMENDACIONES | 62 |
| VII REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 64 |
| VIII ANEXOS | 69 |

INDICE DE GRÁFICOS
(Ctrl +clic para ver cada gráfico)

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Gráfico 1..... | 40 |
| Gráfico 2. Gráfico 2..... | 41 |
| Gráfico 3. Gráfico 3..... | 41 |
| Gráfico 4. Gráfico 4..... | 42 |
| Gráfico 5. Gráfico 5..... | 42 |
| Gráfico 6. Gráfico 6..... | 42 |
| Gráfico 7. Gráfico 7..... | 43 |
| Gráfico 8. Gráfico 8..... | 44 |
| Gráfico 9. Gráfico 9..... | 44 |
| Gráfico 10. Gráfico 10 | 45 |
| Gráfico 11. Gráfico 11 | 45 |
| Gráfico 12. Gráfico 12 | 46 |
| Gráfico 13. Gráfico 13 | 46 |
| Gráfico 14. Gráfico 14 | 47 |
| Gráfico 15. Gráfico 15 | 47 |
| Gráfico 16. Gráfico 16 | 48 |
| Gráfico 17. Gráfico 117 | 48 |
| Gráfico 18. Gráfico 18 | 49 |
| Gráfico 19. Gráfico 19 | 49 |
| Gráfico 20. Gráfico 20 | 50 |
| Gráfico 21. Gráfico 21 | 50 |
| Gráfico 22. Gráfico 22 | 51 |
| Gráfico 23. Gráfico 23 | 51 |
| Gráfico 24. Gráfico 24 | 52 |
| Gráfico 25. Gráfico 25 | 52 |
| Gráfico 26. Gráfico 26 | 53 |
| Gráfico 27. Gráfico 27 | 54 |
| Gráfico 28. Gráfico 28 | 54 |
| Gráfico 29. Gráfico 29 | 55 |
| Gráfico 30. Gráfico 30 | 55 |
| Gráfico 31. Gráfico 31 | 56 |
| Gráfico 32. Gráfico 32 | 56 |
| Gráfico 33. Gráfico 33 | 57 |



REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

TÍTULO DEL PROYECTO O TRABAJO DE GRADO

EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE REPUBLICA CIUDAD DE PANAMÁ, PANAMÁ

Autor (a): Paola Palacios

Tutor (a): Nagib Yassir

Año: 2020

RESUMEN

El propósito fundamental de este estudio fue encontrar las causas y los factores desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios públicos de la contraloría general de la república, en la Ciudad de Panamá. El paradigma de investigación adoptado fue el cuantitativo, ya que, mediante un diseño de campo, se logró recabar información directamente de la población seleccionada. El grupo de estudio estuvo conformado por 63 funcionarios voluntarios de la Contraloría General de la República, sede principal. Se utilizó como técnica de investigación la encuesta y la observación indirecta, mediante la información suministrada por cada sujeto de muestra, como instrumento, el cuestionario, con formato escala Likert. El abordaje de la información recopilada se trató mediante un análisis de resultados porcentuales, a fin de reportar los hallazgos y principales conclusiones del estudio por variable e indicadores.

Descriptor: Estrategia didáctica, lectura, escritura, aprendizaje.



REPUBLIC OF PANAMA
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND BUSINESS SCIENCES

TITLE OF THE PROJECT OR DEGREE WORK

Author: Paola Palacios

Tutor: Nagib Yassir

Year: 2020

ABSTRACT

The main purpose of this study was to find the causes and triggers of work stress in public officials of the Comptroller General of the Republic, in Panama City. The research paradigm adopted was the quantitative one, since, through a field design, it was possible to collect information directly from the selected population. The study group was made up of 63 volunteer officials from the Comptroller General of the Republic, the main headquarters. The survey and indirect observation were used as a research technique, through the information provided by each sample subject, as an instrument, the questionnaire, with Likert scale format. The approach to the collected information was treated through an analysis of percentage results, to report the findings and main conclusions of the study by variable and indicators.

Descriptors: Didactic strategy, reading, writing, learning.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en ciertas instituciones públicas ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el público que también sufre de esta alteración y las hace evidentes al momento de tener que socializar con otras personas. Las cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el funcionario público desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos.

Lo que observamos en los funcionarios públicos de la contraloría general de la nación Panamá ciudad de Panamá que al encontrarse bajo mucha presión por el volumen de trabajo y el tipo de trabajo es en ese momento que el estrés sufrido repercute sobre la calidad de atención y a que cada uno de los clientes necesita recibir una respuesta rápida de lo que solicitan.

Para la obtención de información se realizó encuestas aleatorias a los funcionarios en los departamentos donde el índice de estrés es más alto, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas en ambos grupos que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del estrés laboral en los funcionarios públicos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento y Formulación del problema.

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones buscamos exponer las tendencias en lo que se refiere al estrés relacionado con el trabajo tanto en los países en desarrollo como en los que están en crecimiento queremos mostrar el aumento que ha tenido el mismo en los últimos años.

Según la OIT (2012), el estrés es un fenómeno natural. Puede desencadenarlo cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio de una persona. Es un mecanismo de defensa que de muchas maneras ha garantizado la supervivencia de la especie humana.

Sin embargo, actualmente, el estrés prolongado se ha convertido en destructivo y debilitante. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización y diseño del trabajo, y por las relaciones laborales. Por otra parte, González (2016), afirma que el estrés laboral afecta a 40 millones de trabajadores, pero apenas el 26% de las empresas europeas ha adoptado medidas para reducirlo. Según la OIT (2012), el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo contribuyen a que los ambientes laborales sean cada vez más estresantes

De acuerdo con cifras de la OMS (2017), en México se encuentran las personas más estresadas del mundo, por encima de países como China que tienen el 73% y Estados Unidos con el 59%. Con el 75%, México se pone en la cabeza de la lista de países con más estrés laboral y al formar parte de la vida cotidiana de los habitantes, ese porcentaje padece del síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral. También la mala organización y los sistemas de trabajo pueden afectar. El estrés, la ansiedad y la depresión que genera un trabajo y además los accidentes

laborales, generan pérdidas del 4% en el Producto Interno Bruto global, esto de acuerdo con la OIT (2012).

Becerra, (2016), mencionó que el estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales.

Según la OIT (2012) el estrés laboral: un reto colectivo para todos. En este informe se destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Chevrier (2009) mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. El autor señala que, en Brasil, un estudio evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. También señala una encuesta realizada en Chile que encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

Para Casma (2015) el estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. El mal del siglo XXI reduce la productividad y, como consecuencia, la capacidad económica y de desarrollo de cualquier país.

El estrés es la enfermedad de salud mental del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, según los expertos. Las zonas pobres de las

ciudades son las de mayor riesgo. El estrés es una reacción ante las condiciones de vida a las que se enfrenta una persona, especialmente durante situaciones críticas. Lugares donde los niveles de desigualdad son altos y donde la inseguridad, la violencia y la falta de protección social se ven a diario, constituyen los espacios más amenazados y con mayor riesgo de tener ciudadanos estresados. La violencia doméstica, la venta y consumo de drogas, las pandillas, la prostitución, los asaltos y robos contrarrestan la tranquilidad de las personas.

Estos ciudadanos, estresados por conflictos en las calles y en el trabajo, pueden actuar de forma alterada con sus familias, creando constantes situaciones de crisis con sus hijos, quienes posteriormente podrían repetir estos comportamientos, colaborando con el círculo vicioso de la pobreza.

Los adultos y niños estresados pierden la confianza, son inseguros y no controlan sus emociones. Como consecuencia, se convierten en ciudadanos menos productivos de lo que deberían. El mayor problema se da cuando el estrés se transforma en depresión, generando cuadros de crisis más profundos que pueden llegar incluso al suicidio.

La OMS (2015) estima que, en el mundo, el suicidio es la segunda causa de muerte en el grupo de 15 a 29 años y que cada año se quitan la vida más de 800.000 personas.

Según la OCDE (2016) Costa Rica lidera la lista de países latinoamericanos con las jornadas laborales más extensas de la región; se ubica por debajo de México. Los ticos laboran alrededor de 2212 horas por año, lo que equivale a 42, 5 horas semanales. Lo contradictorio del caso es que los ticos trabajan más, pero son menos productivos; es decir, no rinden de la manera esperada en su ámbito laboral, así lo indica un informe de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico., Vargas (2016), afirma que los índices de estrés que manejan los costarricenses son bastante altos y es necesario que las empresas y el gobierno inviertan en atender la salud mental de los trabajadores.

Díaz (2018) Muchas de las enfermedades más comunes entre los nicaragüenses, son gastritis, hipertensión problemas de digestión y alteración de la glucosa en la sangre, tienen su origen en el estrés al que están sometidas las personas en todos los ámbitos, concuerdan especialistas. La mayoría están ocasionadas por el estrés. Hay una gran cantidad de personas, como un 30, % de la población, que está sufriendo de estrés y de complicaciones derivadas de estas que necesitarían tratamiento, y no van porque no se los presta el sistema o por estigmas sociales, explica Olivas (2018) especialista en medicina interna.

Estas enfermedades son denominadas como psicósomáticas, que significa que aparecen o empeoran sus síntomas cuando hay periodos de exacerbación, y tienen periodos de calma o control cuando el paciente está menos agobiado, destaca también Olivas

Según Batista (2019) en Panamá, según la encuesta nacional de 2007 sobre salud y calidad de vida realizada por el Ministerio de Salud (Minsa), el 5,3% de los encuestados había tenido un diagnóstico de depresión.

El Minsa (2018) detalla que, en la tasa de prevalencia de suicidio, no necesariamente relacionado al estrés laboral, en Panamá estaba alrededor del 3.5% por cada 100,000 habitantes y que la Región de Azuero tiene la tasa más alta de suicidios, en particular la provincia de Los Santos, que es la más alta.

Luego de toda esta problemática se hace la siguiente esta pregunta:

¿Cuáles son las causas del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República en la Ciudad de Panamá?

¿Cuáles son las consecuencias que se genera del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República en la Ciudad de Panamá?

2. Objetivos de la Investigación

2.1. Objetivo General.

Analizar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá

2.2 Objetivos Específicos.

1 identificar los tipos de estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá

.2 Determinar los factores y causas desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá

3. Describir las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá.

3. Justificación del problema

En la actualidad el estrés laboral es uno de los problemas más comunes en la humanidad. Muchas personas están sufriendo diariamente de estrés y no cuentan con los recursos básicos para combatirlo. Esta investigación examina la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos, así como las estrategias de prevención y los métodos de evaluación y gestión del riesgo. Además, se analiza el papel de la cultura institucional en este proceso y los medios que pueden utilizarse para gestionar el estrés laboral. para combatir el estrés diario. la prevención debe comenzar en las empresas.

La primera medida que se debe tomar es la evaluación de la situación que generan el estrés y la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y las medidas adecuadas para intentar reducirlo. Además, todos pueden contribuir a prevenir la depresión en los lugares de trabajo de distintas maneras, entre estas se pueden mencionar un programa de gamificación así a los colaboradores puedan mejorar su ambiente laboral y así poder desempeñar sus actividades y labores diarias. El estrés se ha mostrado como uno de los más importantes riesgos psicosociales en el trabajo dado su impacto sobre la salud y el bienestar de las personas, siendo uno de los antecedentes del síndrome de quemarse en el trabajo o burnout.

Para Peiró (2008), la presencia de los roles laborales ayuda a reducir la incerteza en el puesto de trabajo, si bien pueden provocar problemas cuando aparecen el conflicto, la sobrecarga o la ambigüedad de rol.

También Bardera & Peiró, (2003), estudian, la comprensión de los mecanismos por los que el estrés de rol afecta a la salud y el bienestar de los trabajadores se convierte en un tema de gran relevancia tanto teórica como práctica.

Esta investigación, se realiza con el propósito de aportar conocimientos sobre los desafíos que se presentan con el estrés laboral, y así conocer cuales son las causa de estrés laboral en instituciones públicas y así poder buscar una solución para ayudar a los funcionarios públicos de dicha institución que ayudara a mejorar el estrés laboral. El departamento de recursos humanos quienes son los encargados de velar por el bienestar de sus colaboradores, podrán darle uso a esta información y así hacer que los mismos, se sientan mejor en un ambiente laboral donde sea más agradable, y que esto contribuya con su calidad de vida y de trabajo.

En la práctica esta investigación se realiza por que existe la necesidad de mejorar la calidad de vida los funcionarios públicos, en tal sentido, dar entrenamiento a los colaboradores, mediante técnicas y recursos, esto podría dar buenos resultados, los cuales llevarían al éxito a la institución mediante un trabajo productivo, un clima organizacional donde todos interactúan en función de una visión y misión compartida, donde cada colaborador sienta satisfacción por el trabajo que realiza y lo haga.

CAPITULO II EL MARCO TEÓRICO.

Una vez que se tiene claro el problema de investigación, el siguiente paso es averiguar el contexto de ideas y de datos en el cual está ubicado el estudio que nos proponemos llevar adelante

En efecto, la investigación científica según Carlino (2006), se caracteriza por aportar algún conocimiento nuevo, original y por discutir, avalando o cuestionando, el conocimiento ya establecido en un área del saber. Ello implica enmarcar la contribución de nuestro trabajo en los aportes de estudios realizados en la temática. De allí la necesidad de hacer revisión. documental y construir lo que hemos optado por denominar marco referencia, también designado como Antecedentes, marco de sustentación, marco histórico o contexto de la investigación.

1. Antecedentes de la Investigación.

Según Sánchez (2011) en su estudio titulado. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, llevado a cabo en la ciudad de San Lorenzo - Argentina, se propuso como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Se realizó un estudio de campo de tipo correlacional de corte transversal, en una muestra de 64 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. La investigación fue de diseño estructurado con un método hipotético deductivo, utilizando como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario. Encontró que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multi empleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento; asimismo, observó que la falta de justicia organizacional seguido de las dificultades interpersonales y la sobrecarga laboral son los estresores que más agobian a los trabajadores.

Por otra parte Machaca (2016) en su trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productores de gases industriales y medicinales OXYMAN Arequipa 2016, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa para optar el título profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales, se planteó como objetivo general determinar la influencia del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN-Arequipa. La investigación fue de tipo correlacional – causal y descriptivo – explicativo, el diseño de investigación obedece al corte transversal, cuantitativa; la técnica que empleó para recoger los 19 datos fue la encuesta para ambas variables y como instrumento la prueba de Prieto T., Teresita y otros; la población estuvo constituida por 95 personas y la muestra lo conformaron la totalidad de ellos. Encontró que en la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, los trabajadores soportan un estrés fisiológico de nivel moderado; asimismo concluye que los principales factores estresantes de los trabajadores de dicha empresa son a menudo hacer cosas contrarias a su criterio, tener demasiado trabajo y falta de tiempo, no tener autoridad para hacer lo que se espera del trabajador, tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros, tener que hacer cosas que un error sería grave o costoso, trabajo apremiado por tiempo y los plazos, el trabajo perturba su vida familiar, el trabajo le impide actividades recreativas y los conflictos con sus superiores.

Según Arias (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos su objetivo era de identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa. Sé trabajó con una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, pertenecientes a tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. Entre los resultados se destaca que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en el estatus económico y gran logro personal. Los administrativos marcaron, además, el cambio de responsabilidades en el trabajo y

los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés.

Según Naranjo, (2011). El estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. La Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional, el presente artículo presenta de una forma concisa y entendible para el empleado en general, el significado de los factores de riesgo psicosocial y las repercusiones que estos puedan llegar a tener en su salud.

El Ministerio de Protección incluye en la tabla de Enfermedades Profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y para esto se apoya en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial y contribuir en la toma de decisiones a los profesionales laborales en la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés ya sean estas de origen común o profesional. Para tal caso las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psico laborales, es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados, el incumplimiento a lo establecido por el Ministerio será objeto de sanción de conformidad con lo dispuesto en los literales a y c del Artículo 91 del Decreto Ley 1295 de 1994.

Según Espinoza, & del Rocío (2015). La autoestima y su relación con el estrés laboral del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal se debe a la alta prevalencia de estrés en el contexto laboral es una señal de advertencia para los profesionales sobre la necesidad de buscar soluciones compatibles con la realidad del mundo. La presente investigación fue llevada a cabo en el cantón Palora, provincia de Morona Santiago, en la cual se estudió la relación de la Autoestima con el Estrés Laboral. La población con la que se trabajó fue de cuarenta y seis empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palora. A los participantes se les aplicó la escala de Autoestima de Rosenberg y la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se realizó el análisis de los resultados a través de la utilización de tablas y gráficos estadísticos y el chi cuadrado para medir el grado de relación entre las variables “Autoestima” y “Estrés Laboral”. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de Autoestima no está relacionado con el Estrés Laboral de la población estudiada, por esta razón, en el presente trabajo la propuesta de solución está enfocada en la prevención del estrés laboral, esto con el objetivo de potencializar el normal desenvolvimiento diario en su trabajo y un manejo adecuado del estrés para así evitar la aparición de problemas familiares, laborales y enfermedades psicofisiológicas.

2. Las Bases teóricas

2.1 El trabajo y sus condiciones.

Según Chiavenato (1999) El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, estas son: el ambiente del trabajo entre las cuales destaca la temperatura, el ruido, la iluminación, entre otras; el tiempo como las horas extras, los descansos, la duración de la jornada, etc.; las sociales como el estatus y la organización informal.

Las condiciones laborales de un trabajador son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato (2009) que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

El primer factor que menciona, son los factores higiénicos estos son las condiciones de trabajo que rodean a las personas. Incluyen las instalaciones y el ambiente y las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el clima laboral, el liderazgo, las relaciones entre la dirección, los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas etc. son el contexto del trabajo.

El segundo factor, son los factores motivacionales que se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumenta la productividad a nivel de excelencia.

2.2 ¿Qué es el estrés?

Según Hoyo (2018) El estrés es un fenómeno muy constante en el trabajo, conlleva a grandes consecuencias para la salud del individuo que la padece, en este sentido, el estrés es definido como una respuesta psicológica, fisiológica y del comportamiento del empleado para poder acostumbrarse a los estímulos que están a su alrededor, existen algunas profesiones que son muy propensas para poder desarrollar el estrés entre las cuales están: enfermería, medicina, docentes, policías Etc.

Según Karasek y Theorell, (1990). El estrés laboral se puede definir como un fenómeno que cada día es más frecuente que está en aumento acelerado en nuestra sociedad sobre todo porque las diferentes formas de trabajo han ido cambiadas en los últimos años.

Peiro (2018) señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos conectivos relevantes que permiten presidir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

Según Gaspirc, (2016). El ser humano es un ente social por excelencia, como tal necesita la presencia y el intercambio de acciones y estímulos con sus semejantes; en la convivencia diaria, pero, sobre todo, en el entorno laboral, se puede presentar dificultades que deben ser identificadas, valoradas y superadas a través de mecanismos autónomos de solución, es decir, aplicar técnicas y estrategias adecuadas en el momento oportuno. Entendiendo que el estrés es una respuesta natural al organismo de la cual requiere un proceso de adaptación en las emociones del ser humano dependiendo de las circunstancias que por ende ocasionan una fuerte cantidad de estímulos tanto psicológicos como fisiológicos implicados, que se

experimentan en mayor o menor grado, que pueden afectar la salud de los empleados

2.3. Factores que desencadenan el estrés laboral:

Muñoz (2019) En virtud de lo anterior según los estudios sobre el estrés laboral los factores probables que pueden causar son:

- El aumento de trabajo o los tiempos de entrega.
- Falta de comunicación, armonía entre los compañeros.
- Falta de organización de tareas
- Poco tiempo para cumplir con las tareas particularmente en los lapsos cortos para cumplir con las responsabilidades que exige.
- La presión por parte del empresario, mobbing o acoso laboral.
- Conflicto entre el empleado y el empleador.
- Rendimiento del equipo de trabajo o del personal.

Según Doval (2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Basados en Duran, (2010) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

2.4. Tipos de estrés laboral:

según Terapify mayo (2020) los tipos de estrés son

- Agudo
- Crónico
- Agudo episódico
- Positivo o estrés
- Negativo o distrés

Agudo. Es el más recurrente de todos los tipos de estrés. Se trata de una consecuencia de las exigencias que el individuo se hace consigo mismo o a los demás. Dolores musculares, en la cabeza, espalda y contracturas, son signos básicos del estrés agudo. A estos se suman emociones negativas como depresión, ansiedad, miedo y frustración. Otros síntomas más físicos son estreñimiento, acidez, diarrea, dolor abdominal. También sobreexcitación del sistema nervioso evidenciado con aumento de la presión sanguínea, taquicardia, palpitaciones, náuseas, sudoración y ataques de migraña.

El crónico es el tipo de estrés más grave con resultados destructivos severos para la salud psicológica. Su desgaste mental y físico puede dejar secuelas por toda la vida, pues el individuo no puede cambiar la situación estresante y tampoco huir. No puede hacer nada.

Se manifiesta en la pobreza extrema, situación en la que se debe estar siempre alerta. No se descarta que el estrés crónico tenga su origen en un trauma vivido en la niñez.

El agudo episódico ocurre en personas con exigencias irreales, tanto propias como provenientes de la sociedad. Se reconocen porque se muestran irritadas y beligerantes, presentan angustia permanente y se preocupan por el futuro.

Según Ramírez (2007) Existen dos tipos de estrés el positivo y el negativo

El estrés negativo es cuando cualquier persona se encuentra ante un número creciente de demanda o percepción de demandas que plantean dificultad, constituyen una amenaza, se debe mirar el modo de afrontarlas. Si se responde con un no puedo entonces la balanza el estrés se inclinará hacia el lado negativo

Existen situaciones en la vida tales como tener mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tienen conocimientos suficientes realizarlas ser ascendido en el trabajo a un puesto en el que no tiene conocimiento suficiente para realizarlas ser ascendido en el trabajo en un puesto en el que se encaja el deber muchas facturas y no tener dinero suficiente para pagarlas por su poca

remuneración .Todos estos son situaciones en las cuales muestran indicios claros por los que se provoca el estrés negativo también se da cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando este se encuentra aburrido o frustrado esta situación se da principalmente en los jubilados y personal mal remunerado o cuando se realizan labores por personas no capacitadas

Síntomas del estrés negativo dentro de los síntomas del estrés negativo se presentan dos síntomas físicos los mentales

Dentro de los síntomas físicos se presenta

- Atención a los latidos del corazón, palpitaciones.
- Sensación de ahogo de tener un nudo en la garganta, respiración poco profunda y rápida
- Tener la boca seca, el estómago revuelto, indigestión, náuseas
- Diarrea, estreñimiento, flatulencias
- Tensión muscular preferentemente en las mandíbulas, rechinar los dientes
- Puños, espalda encorvada, dolor y molestias musculares, calambres.
- Cansancio, fatiga, actitud letárgica sentirse exhausto, mareos y dolores de cabeza.
- Sudoración, especialmente en las palmas de las manos, sofocos
- Manos y pies fríos
- Frecuente deseo de orinar

El estrés positivo se experimenta el estrés positivo cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas.

Aunque la balanza se encuentra inclinada, esta inclinación es muy positiva. En este sentido, se puede contemplar como una extensión de la zona normal dentro de la balanza del estrés.

El estrés aquí da lugar a una sensación de confianza, de control y de ser capaz de abordar y llevar a buen término unas tareas, unos retos y unas demandas concretas.

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permite ser productivos y creativos.

Para alcanzar el equilibrio se debe replantear la percepción e interacción con el medio ambiental en el que se vive ya que esto es lo que determina el modo en que se contrastan las demandas con las capacidades de enfrentamiento a las mismas

Síntomas del estrés positivo

La ausencia de síntomas de estrés negativo indica que no sufre de los defectos nocivos del estrés. Los signos de estrés positivo muestran cómo se sienten las personas en el momento en que están disfrutando de los aspectos positivos del estrés. en este caso una persona se verá ante los demás del siguiente modo descrito a continuación

- Eufórica, estimulada, emocionada, divertida
- Amable, comprensiva, sociable, amistosa, feliz
- Tranquila, controlada y confiada
- Creativa, efectiva y eficiente
- Con un razonamiento claro y racional decidida
- Ocupada, vivaz, productiva, alegre y siempre sonriente

2.5. Causas del estrés laboral

Según Doval, Moleiro Y Rodríguez, (2004) Duarte, I. e. g. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Facultad de Psicología.

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no

puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Causas del estrés laboral según monografías (2010)

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

- Peligros relacionados con el estrés.
- Características del trabajo:
- Características del puesto
 - Tareas monótonas, aburridas y tribales.
 - Falta de variedad.
 - Tareas desagradables.
 - Volumen y ritmo del trabajo
 - Exceso o escases de trabajo.
 - Trabajos con plazos muy estrictos.

 - Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.
- Participación y control
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario y el entorno laborales).

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
- Papel en la entidad
- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

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

- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: El estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá.

Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá

| Objetivo Especifico | Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems o pregunta |
|--|----------------|-------------------------|----------------------------|--|
| 1. Identificar los tipos de estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá | Estrés laboral | Tipos de estrés laboral | • Estrés laboral episódico | 1. Presenta síntomas de irritabilidad, ansiedad y tensión. |
| | | | • Estrés laboral crónico | 2. Presenta eventos de estrés repetido una y otra vez a lo largo del tiempo. |
| | | | • Estrés laboral positivo. | 3. se siente estimulado para afrontar ciertos problemas. |
| | | | • Estrés laboral negativo | 4. se encuentra usted frente a mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tienen conocimientos suficientes realizarlas. |

| | | | | |
|---|----------------|--|---|---|
| 2. Determinar los factores desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá | estrés laboral | Organización y Diseño del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Falta de comunicación, armonía entre los compañeros. | 5. Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Falta de organización de tareas. | 6. Tiene un plan de tareas semanal o diaria. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Aumento de trabajo en los tiempos de entrega. | 7. La distribución del trabajo va de la mano con el tiempo de entrega. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Conflicto entre el empleado y el empleador | 8. Mantienen buena relación de trabajo con los jefes. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Poco tiempo para cumplir con las tareas | 9. Cuentan con tiempo suficiente para realizar sus tareas. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> rendimiento del equipo de trabajo o del personal | 10. Tienen un buen ambiente laboral. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> malas condiciones de trabajo, como ruido o mala iluminación | 11. se encuentra expuesto a condiciones físicas o agentes naturales que le puedan causar algún daño |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> relaciones con colegas | 12. mantiene buena comunicación con su jefe inmediato. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> tener demasiadas tareas o muy pocas | 13. maneja un nivel correcto de tareas. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> falta de control en el entorno de trabajo | 14. todos captan bien las ordenes de los jefes. |

| | | | | |
|--|----------------|--------------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • acoso laboral | 15. Siente acoso en su entorno laboral. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • largas horas de trabajo | Trabaja horas extras. |
| 3. Describir las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá. Panamá | Estrés laboral | Psicológicos | <ul style="list-style-type: none"> • Nerviosismo o alteraciones del carácter | 16.Siente nerviosismo o alteración del carácter |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del sistema inmune o complicación de enfermedades crónicas | 17.Se enferma con regularidad |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Trastornos digestivos | 18.Padece de trastornos digestivos |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • imposibilidad para concentrarse | 19No se concentra con facilidad. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • falta de confianza | 20.Siente falta de confianza |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • pérdida de motivación y compromiso decepción de uno mismo | 21.Se siente desmotivada |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • irritabilidad o mal genio | 22.Esta irritable con frecuencia |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • sensación de agobio | 23.Siente agobio en el trabajo y casa. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • cambios de humor | 24.Cambia de humor con facilidad |

| | | | | |
|--|---------------|----------------------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual | 25. Tiene el hábito de comer, beber o fumar en exceso. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Sensación de cansancio extremo o agotamiento | 26. Se siente cansada todo el tiempo |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • cambios de peso | 27. Aumentó o disminuye el peso corporal. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • aislarse de los demás | 28. Se aísla de las demás personas. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • dormir demasiado o muy poco | 29. Duerme demasiado o muy poco |
| | | Económicos | <ul style="list-style-type: none"> • El dinero no le alcanza para cubrir sus necesidades básicas. | 30. No le alcanza del dinero para cubrir las necesidades básicas. |
| 4. Diseñar un programa de capacitación para mejorar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría general de la república ciudad de Panamá. Panamá | Capacitación. | Objetivos del diseño | | |
| | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 El enfoque de la investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Esta investigación es de enfoque cuantitativo. Según Hernández, (2010) El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables: se analizan las mediciones obtenidas con frecuencias utilizando métodos estadísticos y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

3.2 El tipo de investigación

El estudio que se llevó a cabo es de tipo descriptivo este es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el. vamos a trabajar con un tipo de investigación descriptiva la cual se define.

Según Ríos (2017), describir es definir algo, presentado sus partes y prioridades de manera que se da una idea completa de lo descrito. La investigación descriptiva se aplica cuando hay un escaso conocimiento sobre determinada realidad y hay interés por saber más sobre ella. Las descripciones buscan especificar las características más importantes de actividades, procesos, personas, comunidades o cualquier otro hecho, fenómeno u objeto que se estudie. Se ocupa principalmente de informar sobre cantidad, ubicación, capacidad, tipo y situación general del problema. La indagación va dirigida a responder preguntas como ¿Qué es? ¿Quién es? ¿Cómo es? ¿Dónde está? ¿de qué se trata este hecho? ¿Qué relaciones tienen sus partes? ¿Cuántos son? ¿Cuándo ocurre?, etc.

Hernández. (2010) señala que la investigación descriptiva no se limita a la acumulación de datos, sino que estos se recogen sobre la base de preguntas o teorías, a fin de proveer un registro sistemático de los hechos. todo lo cual permite elaborar una representación del fenómeno, establecer relaciones entre variables, destacando procesos, formas de expresión e inserción en el contexto y poder así llegar a generalizaciones descriptiva no se manipulan variables ni se estudian relaciones causales entre los eventos. algunos ejemplos son el estudio de la oferta o la demanda de un producto, la determinación de necesidades en un contexto, etc.

3.3 El diseño de la Investigación

La presente investigación tiene un diseño de campo y transeccional

Cabe destacar que Sabino (1992) plantea que el diseño de la investigación es posible categorizarla en función del tipo de datos a ser recogidos, clasificándole en dos grandes grupos por una parte la investigación de tipo bibliográfico, y por otra la investigación de campo.

De lo mencionado en lo anterior se puede decir que la investigación es de campo, ya que se procederá a recoger la información o datos de los funcionarios públicos de la Contraloría General de la República de Panamá

Según Hernández y otros (2003) afirman que el diseño transaccional descriptivo tiene como objeto indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variable dentro de un enfoque cuantitativo o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación describirla con su nombre lo indica dentro del enfoque cualitativo. El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo den personas, objetos situaciones, contexto, fenómenos, en una variable o concepto generalmente más de una variable o concepto y proporcionan una descripción. son, por lo tanto, estudio puramente descriptivo y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

3.4 Población y muestra

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones Selltriz (1980.)

Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Es común que algunos estudios que solo se basan en muestra de estudiantes universitarios (porque es fácil aplicar en ellos el instrumento de medición, pues están a la mano) hagan generalizaciones temerarias sobre jóvenes que tal vez poseen otras características sociales. En este estudio, por las circunstancias de la pandemia generada por un virus, identificado como el COVID-19, no fue posible recabar la información que se estimó de la muestra según su cálculo muestral. Pocos fueron los empleados que estaban trabajando en las instalaciones de la Contraloría General de la República, mucho menos que la muestra calculada, en este sentido, se pasó a procedimiento para recabar la información, conocido como bola de nieve, en este caso “bola de nieve digital”, ya que no había contacto físico, sino a través del correo o celular, donde se enviaba el instrumento para que fuera respondido por los trabajadores que se encontraban ahí, y luego de responderlo lo reenviaban.

Según Tamaño (2001) el universo o población es el conjunto de cosas, individuos u objetos que poseen las mismas cualidades de la cual se puede extraer una muestra representativa de las unidades que poseen una característica común.

La población de la siguiente investigación está conformada por los funcionarios de la Contraloría General de la República.

| Departamentos | Cantidades |
|-------------------------|------------|
| Total de colaboradores | 1800.00 |
| Dirección fiscalización | 575.00 |
| Dirección de auditoría | 585.00 |

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de los datos

Para Bernal (2018) la técnica utilizada en esta investigación es la observación a través de encuesta y el instrumento es un cuestionario.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica, como queda demostrado en los 294 artículos encontrados en la base de datos Medline Express, con el descriptor survey, para los años 1997-2000 y en castellano.

Se puede definir la encuesta, como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Para la observación por encuesta, consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

El instrumento básico utilizado en la investigación en la encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta». De esta definición podemos concluir que la palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras la palabra cuestionario quedaría restringida al formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio. El objetivo que se persigue con el cuestionario es traducir variables empíricas, sobre las que se desea información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas.

Como ya se ha mencionado, el guión orientativo del que se debe partir para diseñar el cuestionario lo constituyen las hipótesis y las variables previamente establecidas. En esta fase preliminar, antes de la redacción de las preguntas, se debe tener en

cuenta también las características de la población (nivel cultural, edad, estado de salud) y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos tendrán una importancia decisiva a la hora de determinar el número de preguntas que deben componer el cuestionario, el lenguaje utilizado, el formato de respuesta y otras características que puedan ser relevantes. En este sentido, y como ya se ha mencionado, si no se tiene un buen conocimiento de la población objeto de estudio, puede ser de gran utilidad el uso de técnicas cualitativas, como el grupo de discusión o las entrevistas con informadores clave.

El tipo de cuestionario que se estructuró estaba conformado por 33 preguntas de selección simple y opciones múltiples, como se indicó anteriormente, mediante una escala tipo Likert.

3.6 Técnicas de análisis de los datos

Utilizaremos las estadísticas descriptivas, con cuadro de frecuencias o porcentajes

Según Fernández et al. (2002) *la estadística descriptiva se ocupa de la descripción de datos experimentales, más específicamente de la recopilación, organización y análisis de datos sobre alguna característica de ciertos individuos pertenecientes a la población o universo.*

CAPITULO IV

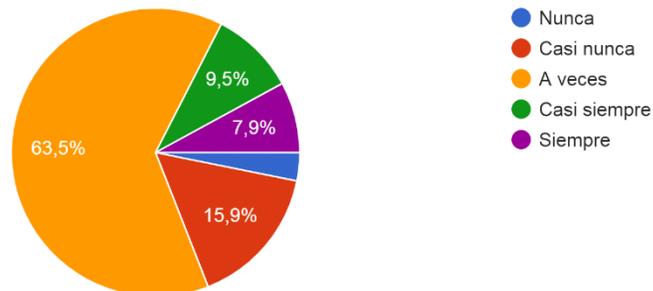
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de estos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará la percepción que poseen los funcionarios de la Contraloría General de la República de Panamá sobre el estrés laboral

Entre las personas encuestada el 65% fueron mujeres y un 35% hombres, las edades fueron en un rango de 30 años a 40 un 75% de la población y un 25% de 40 a 45 años

Gráfico 1. Gráfico 1

Presenta síntomas de irritabilidad, ansiedad y tensión
63 respuestas



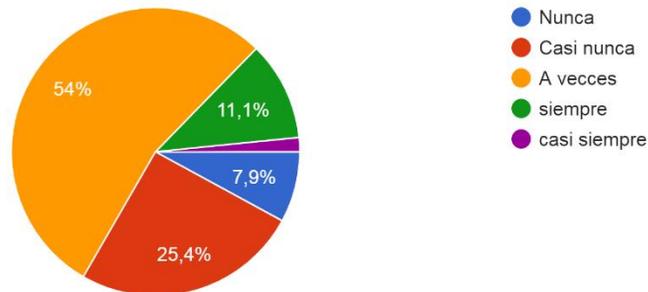
Fuente: encuesta (2020)

Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 63.5 de las personas encuestadas ha presentado síntomas irritabilidad en algún momento de su vida laboral. Y que 15.9 % casi nunca ha sentido estos síntomas.

Gráfico 2. Gráfico 2

Presenta eventos de estrés repetido una y otra vez a lo largo del tiempo

63 respuestas



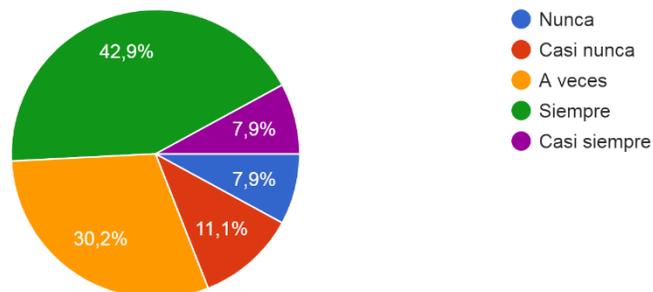
Fuente: encuesta

Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 54 % de las personas encuestadas ha presentado eventos de estrés repetido en algún momento de su vida laboral

Gráfico 3. Gráfico 3

Se siente estimulado para afrontar ciertos problemas

63 respuestas



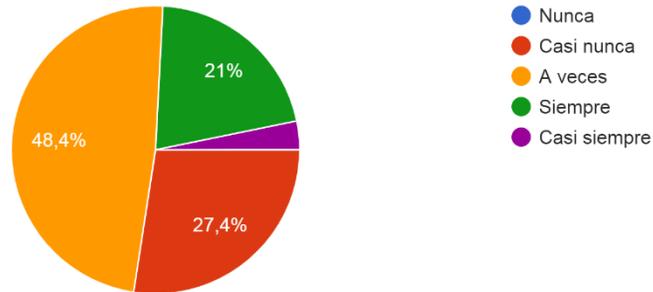
Fuente: encuesta

Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 42.9 % de las personas encuestadas se sienten preparados para afrontar ciertos problemas y que un 30.2 % no siente con esa capacidad.

Gráfico 4. Gráfico 4

Se encuentra usted frente a mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tienen conocimientos suficientes realizarlas.

62 respuestas

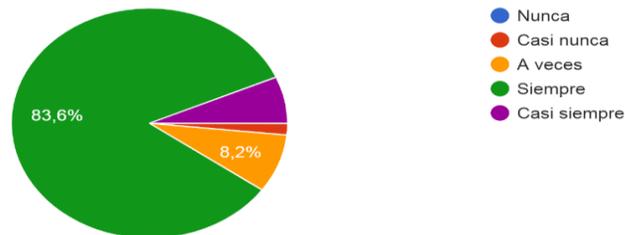


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 48.4% de las personas encuestadas v tiene mucho trabajo y no cuenta con el tiempo suficiente para realizarlo, 27.4 % casi nunca.

Gráfico 5. Gráfico 5

Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

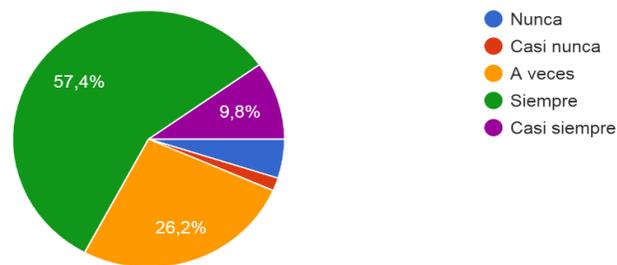
61 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 83.6% de las personas encuestadas presenta una buena relación con sus compañeros y que un 8.2% a veces.

Gráfico 6. Gráfico 6

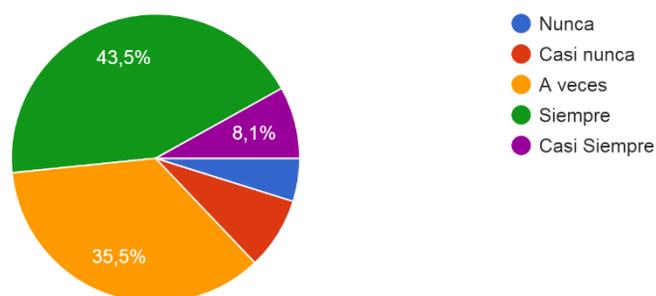
Tiene un plan de tareas semanal o diaria
61 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 57.4 % de las personas encuestadas tiene un plan de tarea semanal y que solo un 26.2 % a veces.

Gráfico 7. Gráfico 7

La distribución del trabajo va de la mano con el tiempo de entrega
62 respuestas

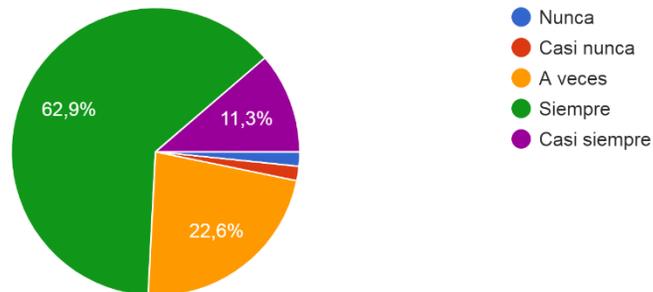


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5% de las personas encuestadas tiene una buena distribución de trabajo y va de la mano con el tiempo.

Gráfico 8. Gráfico 8

Mantienen buena relación de trabajo con los jefes

62 respuestas

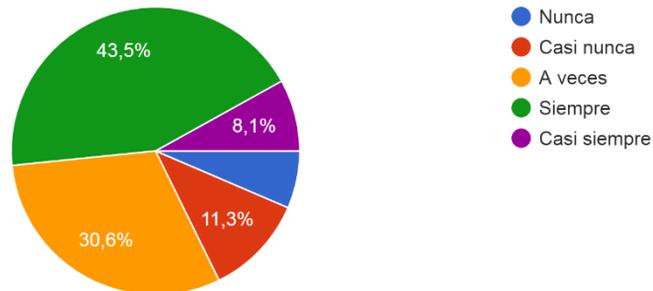


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 62.9.5 de las personas encuestadas ha presentado buena relación de trabajo con sus jefes y que 22.6 % a veces.

Gráfico 9. Gráfico 9

Cuentan con tiempo suficiente para realizar sus tareas

62 respuestas

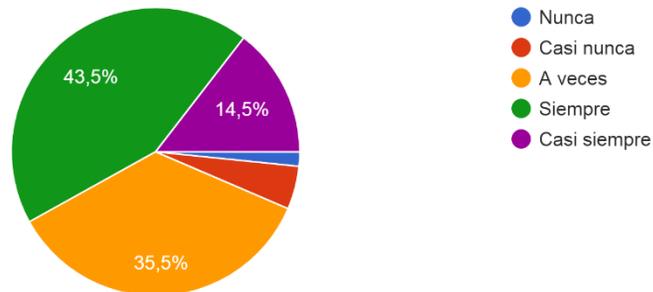


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5% de las personas encuestadas cuenta con tiempo suficiente para realizar sus tareas diarias y un 30.6% a veces.

Gráfico 10. Gráfico 10

Tienen un buen ambiente laboral.

62 respuestas

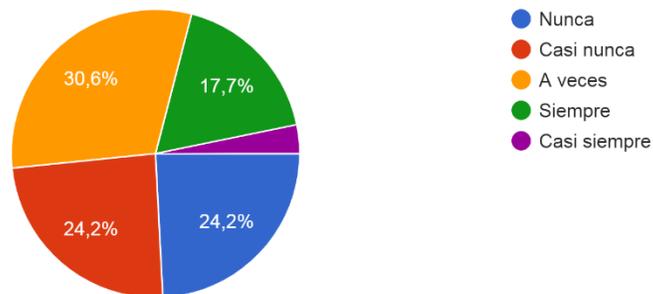


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5 % de las personas encuestadas mantiene un buen ambiente laboral y un 35.5 % a veces.

Gráfico 11. Gráfico 11

Se encuentra expuesto a condiciones físicas o agentes naturales que le puedan causar algún daño

62 respuestas

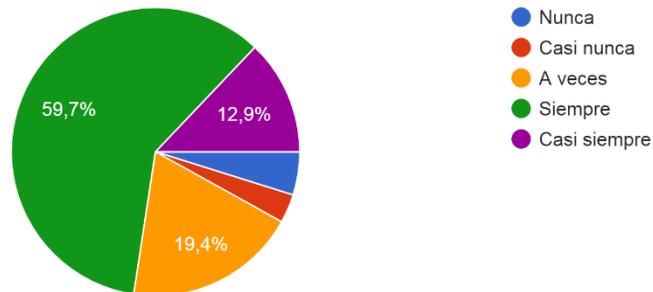


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 30.6% de las personas encuestadas se encuentra expuesta a condiciones de físicas o agentes que le pueden causar algún daño y un 24.2 casi nunca un 24.2% nunca 17.7 % siempre.

Gráfico 12. Gráfico 12

Mantiene buena comunicación con su jefe inmediato.

62 respuestas

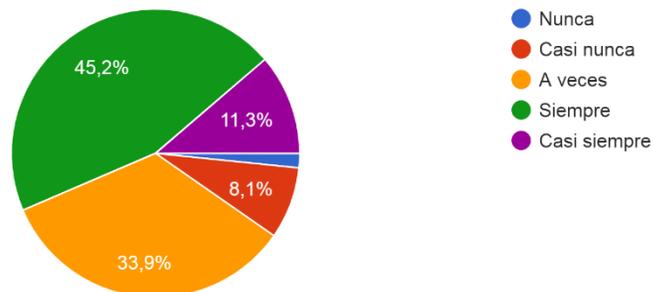


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 59.7 % de las personas encuestadas mantiene una buena relación con sus jefes inmediatos un 19.4% a veces y un 12.9 % a veces.

Gráfico 13. Gráfico 13

Maneja un nivel correcto de tareas.

62 respuestas

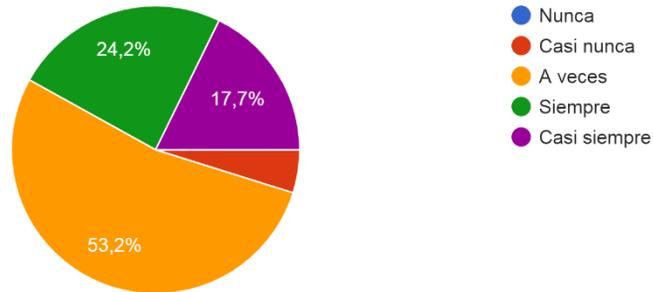


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 45.2 % de las personas encuestadas maneja un nivel de tareas que les parece correctos y un 33.9% a veces.

Gráfico 14. Gráfico 14

Todos captan bien las ordenes de los jefes

62 respuestas

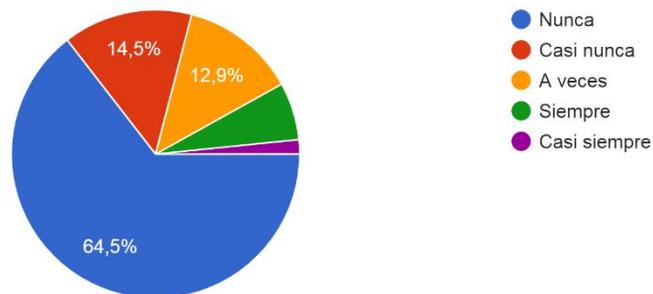


Con relación a la pregunta, podemos observar que el 53.2 % de las personas encuestadas capta a veces las ordenes de los jefes y un 24.2% siempre las captan.

Gráfico 15. Gráfico 15

Siente acoso en su entorno laboral

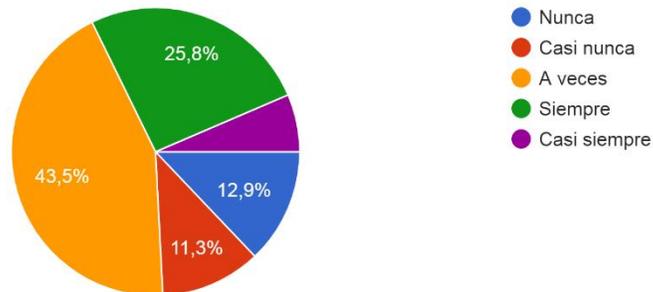
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 64.5 % de las personas encuestadas se siente acosada en su entorno laboral 14.5 % casi nunca.

Gráfico 16. Gráfico 16

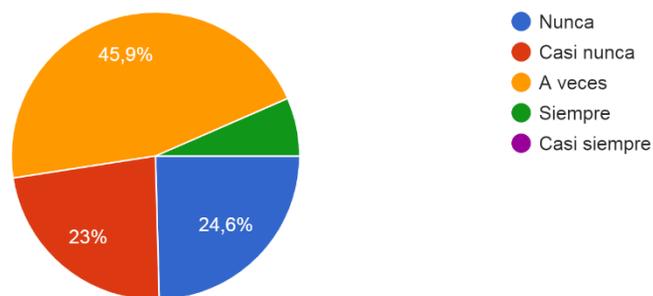
Trabaja horas extras
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5 % de las personas encuestadas trabaja horas extras 25. % siempre y un 12.9 % nunca.

Gráfico 17. Gráfico 17

Siente nerviosismo o alteración del carácter
61 respuestas

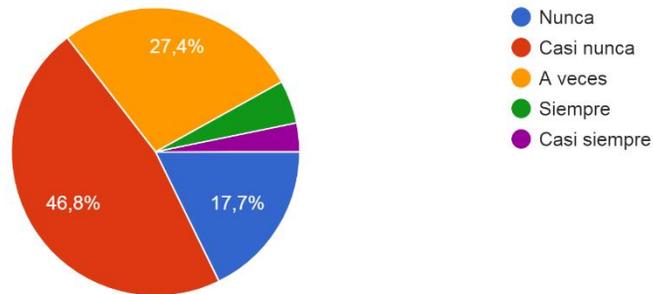


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 45.9 % de las personas encuestadas 45.9% a veces siente alteraciones del carácter y un 23 % casi nunca.

Gráfico 18. Gráfico 18

Se enferma con regularidad

62 respuestas

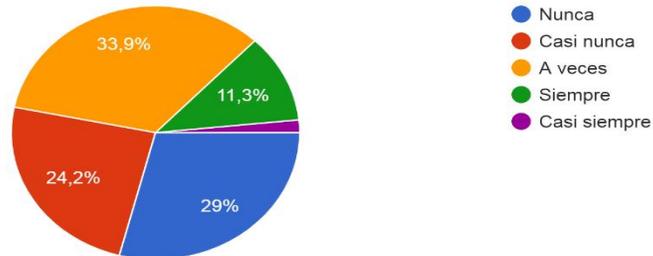


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 46.8 % de las personas encuestadas casi nunca se enferma 27.4 % a veces se enferma 17.7 % casi nunca.

Gráfico 19. Gráfico 19

Padece de trastornos digestivos

62 respuestas

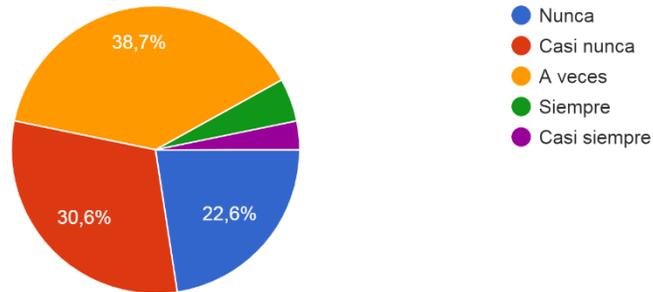


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 33.9 % de las personas encuestadas padece de trastornos digestivo debido al trabajo 29% nunca los ha sufrido 24.2 % casi nunca.

Gráfico 20. Gráfico 20

No se concentra con facilidad

62 respuestas

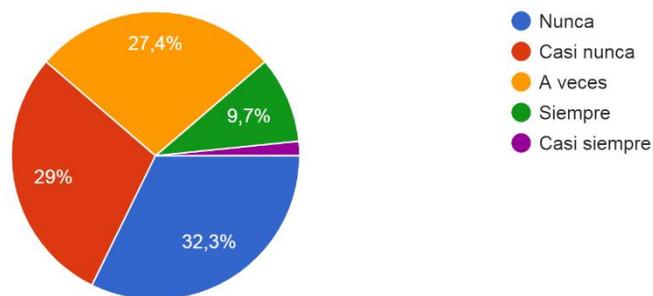


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 38.7% de las personas encuestadas a veces no se concentran 30.6% casi nunca se concentra con facilidad 22.6% nunca.

Gráfico 21. Gráfico 21

Se Siente falta de confianza

62 respuestas

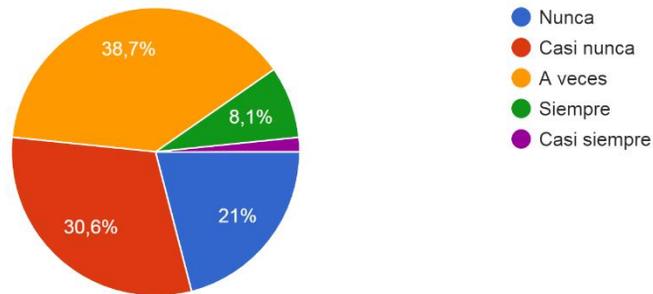


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 32.3% de las personas encuestadas nunca se sienten falta de confianza 29% casi nunca y 27.4% a veces.

Gráfico 22. Gráfico 22

Esta irritable con frecuencia

62 respuestas

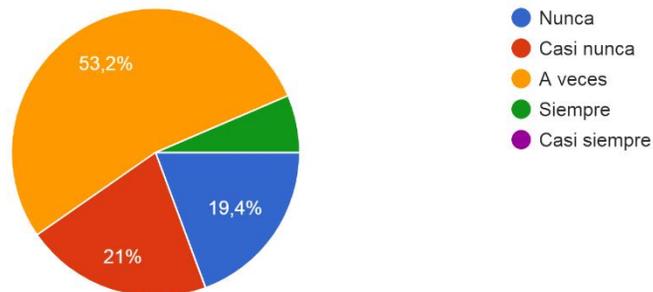


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 38.7% de las personas encuestadas a veces se puede irritar con facilidad y un 30.6% casi nunca 21% nunca.

Gráfico 23. Gráfico 23

Siente agobio en el trabajo y casa.

62 respuestas

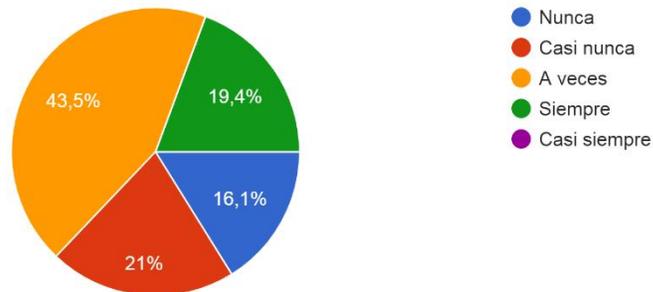


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 53.2% de las personas encuestadas a veces se siente agobiado en el trabajo y en la casa un 21% casi nunca y un 19.4% nunca.

Gráfico 24. Gráfico 24

Cambia de humor con facilidad

62 respuestas

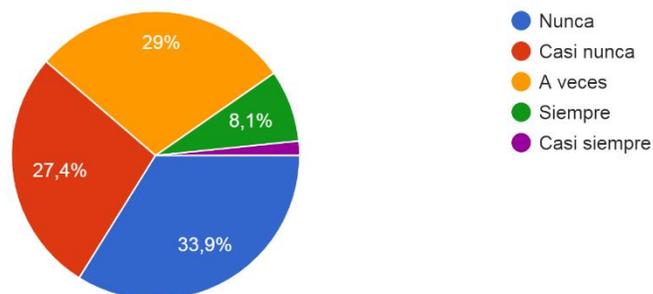


Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5% de las personas encuestadas a veces tiene cambios de humor con facilidad 21 % casi nunca y un 19.4% siempre.

Gráfico 25. Gráfico 25

Tiene el hábito de comer, beber o fumar en exceso.

62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 33.9% de las personas encuestadas nunca ha tenido hábitos de comer fumar o beber en exceso el 29% a veces lo hace y que el 27.4% casi nunca lo hace.

Gráfico 26. Gráfico 26

Se siente cansada todo el tiempo

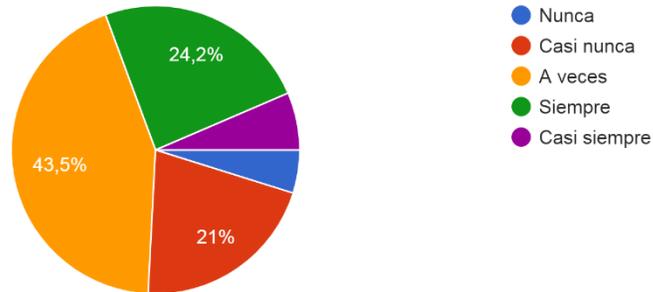
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 45.2% de las personas encuestadas a veces se siente cansada la mayoría del tiempo, 29% casi nunca y un 12.9% siempre.

Gráfico 27. Gráfico 27

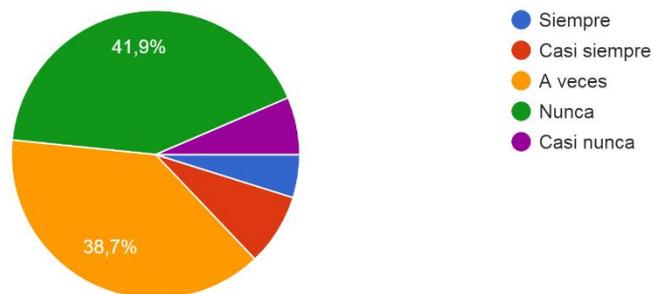
Aumentó o disminuye el peso corporal.
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 43.5 % de las personas encuestadas ha aumentado o disminuido de peso corporal a veces 24.2 siempre 21% casi nunca.

Gráfico 28. Gráfico 28

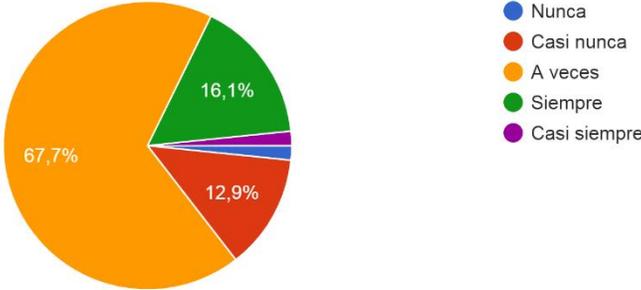
Se aísla de las demás personas
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 41.9 % de las personas encuestadas nunca se aísla de las demás personas aun presentado síntomas de estrés 38.7% a veces lo hacen.

Gráfico 29. Gráfico 29

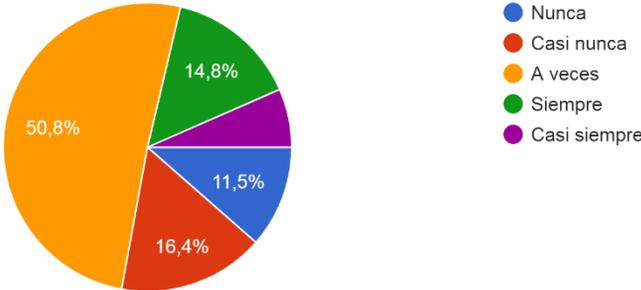
Duerme demasiado o muy poco
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 67.7 % de las personas encuestadas presentan problemas con el sueño o duermen demasiado o muy poco.

Gráfico 30. Gráfico 30

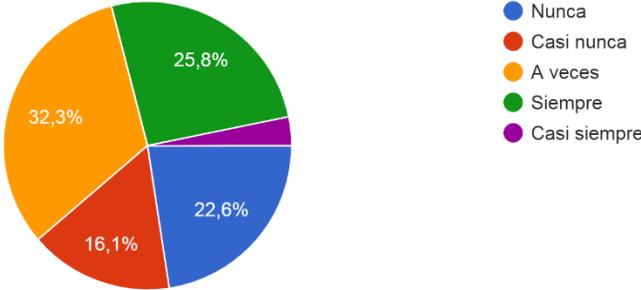
No le alcanza del dinero para cubrir las necesidades básicas.
61 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 50.8 % de las personas encuestadas a veces no le alcanza el dinero para cubrir las necesidades básicas 16.4% casi nunca 14.8% siempre 11.5 % nunca.

Gráfico 31. Gráfico 31

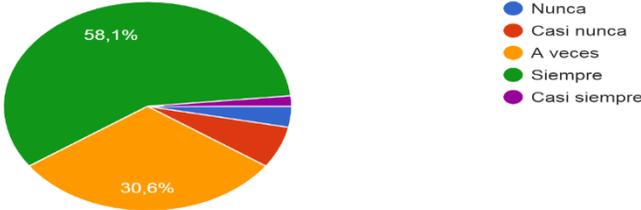
El sueldo que devenga no está de acuerdo con su trabajo
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 32.3% de las personas a veces el sueldo no está de acuerdo según su trabajo 25.8% siempre 16.1 casi nunca 22.6% casi nunca.

Gráfico 32. Gráfico 32

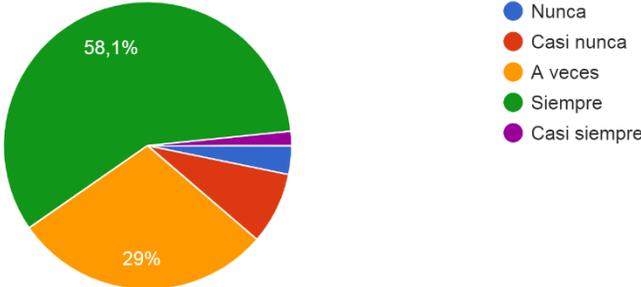
Estaría dispuesta a recibir capacitación para disminuir el estrés que le genera el trabajo y otros factores.
62 respuestas



Con relación a la pregunta presentada podemos observar que el 58.1 % de las personas encuestadas están dispuestas a recibir capacitaciones para disminuir el estrés en el trabajo y otros factores 30.6% a veces

Gráfico 33. Gráfico 33

Estaría dispuesta a recibir orientación para disminuir el estrés que le genera el trabajo y otros factores
62 respuestas



Con relación a esta pregunta podemos observar que el 58.1 % de las personas encuestadas están dispuestas a recibir orientación por parte de un profesional de salud para disminuir el estrés en el trabajo y otros factores 29 % a veces

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis de los Resultados

La información a que a continuación se presenta es para identificar los tipos de estrés que presentan los funcionarios públicos de la contraloría general de la Republica Ciudad de Panamá una vez aplicada la encuesta podemos decir que uno del estrés que se pudo identificar fue:

Estrés Agudo es el más recurrente de todos los tipos de estrés. Se trata de una consecuencia de las exigencias que el individuo se consigo mismo a los demás.

Dolores musculares, en la cabeza, espalda y contracturas, son signos básicos del estrés agudo. A estos se suman emociones negativas como depresión, ansiedad, miedo y frustración **63%** de los encuestados en algún momento de su vida han pasado por unos o varios de estos síntomas.

Estrés Positivo es aquel que no siempre hace daño. Se manifiesta cuando la persona está bajo presión, pero inconscientemente interpreta que los efectos de la situación pueden ser beneficioso es diversión y energía Este trastorno es peculiar porque mantiene motivado al individuo este estrés está asociada con emociones positiva como la felicidad. Este trastorno es peculiar porque mantiene motivado al individuo según los encuestados un **33.3 %** presenta estrés positivo.

Estrés Negativo desequilibra y neutraliza los recursos que en situaciones normales están a disposición. en consecuencia, se acaba con tristeza, ira y pensamientos negativos.**11.1%** de las personas encuestada ha presentado este estrés negativo.

Estrés Crónico es el tipo de estrés más grave con resultados destructivos severos para la salud psicológica.

Su desgaste mental físico puede dejar secuelas por toda la vida, pues el individuo no puede cambiar la situación estresante y tampoco huir. No puede hacer nada.

Se manifiesta por lo general en la extrema pobreza, situaciones en la se debe estar siempre alerta. No se descarta que el estrés crónico tenga su origen en un trauma vivido en la niñez

En este caso se pudo observar que un 7.9 % estos casos regularmente pasan cuando se mezclan problemas personales con laborales y económicos por lo que se pudo recopilar al tener estos 3 factores juntos ocasionan el estrés crónico que si nos son tratados a tiempos se llega hasta el suicidio al no tener las fuerzas para afrontarlo.

Es cierto que, aunque existen normativas adjuntas a los sectores profesionales destinadas a seguir unas pautas para que el trabajador tenga una vida laboral digna y saludable, por desgracia no siempre se cumplen. Los factores y causas desencadenantes del estrés aboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá según lo investigado son los siguientes.

- Demandas estresantes del trabajo
- Sobrecargas, exposición a riesgo físico

El 48.4 % de los colaboradores encuestado manifiesta tener mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. También podemos encontrarnos puestos en los que las organizaciones propias no se adaptan al trabajador, aunque las tareas a desempeñar no tengan un alto riesgo de provocar en los empleados estrés laboral.

El 30.6% de los colaboradores se siente expuesto a un riesgo físico esto representa un factor desencadenante de estrés laboral y hace hincapié en el bienestar de la propia empresa, provocando que el empleado pueda tener consecuencias negativas derivadas de su desempeño laboral.

- En los colaboradores
- Contenido del Trabajo
- Oportunidad de control, uso habilidades, variedad de tareas, feedback identidad de tarea, complejidad del trabajo.

El 33.9% de las personas encuestadas sienten que su nivel de tareas es muy alto o que reciben asignaciones que no tienen ideas de cómo realizarlas y tampoco les dan el asesoramiento para realizar las mismas o simplemente son tareas que no les corresponden.

Estrés por desempeño de roles

- Conflictos, relaciones interpersonales y grupales (superiores, compañeros, subordinados, clientes)

El 53.2% de las personas no son buenas siguiendo órdenes de sus jefes y es algo que perjudica el entorno laboral ya que causa fricción entre los colaboradores y sus jefes siendo a si uno de los factores desencadenante del estrés.

Clima organizacional es uno de los factores desencadenante más común en la actualidad ya que muchas veces los colaboradores no están satisfechos con la motivación que reciben de parte de la institución para la que laboran, sienten que su desempeño y productividad no es valorado.

- Estrés por la relación de trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.)

En la actualidad vivimos con mucha limitación de tiempo entre las obligaciones laborales, familiares, tranques y otros se puede decir que el día de todos presenta algún estrés este es uno de los factores estresores más peligroso si no se sabe manejar o se recibe orientación a tiempo ya que un 2% de personas se a suicidado debido a esto.

Una de las principales consecuencias que causa el estrés laboral en lo funcionarios público de la contraloría general de la nación ciudad de Panamá, son las Alteraciones dermatológicas: nuestra piel refleja nuestros estados de ánimo y de salud a la perfección, por lo que no es raro encontrarnos que aquellas personas que padecen estrés laboral puedan tener problemas cutáneos. En este sentido podemos encontrar los siguientes síntomas:

- Pérdida y caída del cabello es uno de los síntomas más padecidos

- Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo: recordemos que nuestro organismo debe estar en equilibrio para tener salud y el estrés no ayuda a que los niveles estén como deben; por lo que, en referencia a este tipo de alteraciones, las que pueden padecerse son las siguientes: dolores de cabeza
- Alteraciones de tipo digestivo: nuestro sistema digestivo es muy sensible a cambios en nuestra salud mental, por lo que no es raro que al padecer este tipo de estrés puedan aparecer síntomas como los que se citan a continuación: pérdida o aumento de apetito, diarreas, pérdida o aumento de peso.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El desempeño laboral de los funcionarios se ve de cierta manera afectado por el estrés que viven por la constante presión que recibe la institución al manejar un elevado volumen de trabajo, y esto hace que no se puedan cumplir con los objetivos en el tiempo y momento planteado, tanto de la institución como propios. Que el estrés laboral afecta a 3 dimensiones que se presentaron en el desempeño laboral, que son: la calidad de servicio, productividad, y conocimiento.

Mientras mayor carga laboral exista, la tendencia es que va a existir un mayor nivel de estrés laboral

Se concluye que el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la Republica, es el resultado del trabajo bajo condiciones de presión y factores que involucra un buen clima laboral como falta de reconocimientos laborales, falta de capacitaciones y falta de seguir ordenes que vienen de parte de sus superiores.

El 48.4 de los encuestados se ha encontrado frente a trabajos de los cuales desconoce cómo se debe realizar la actividad disminuyendo así el desempeño laboral. El 30.6% de los encuestados indica que se encuentra expuesto a condiciones físicas o agentes naturales, indica esto como uno de los factores de estrés que afectan su desempeño.

5 .2 Recomendaciones

Finalizada la investigación se plantean algunas recomendaciones para mejorar las posibles debilidades percibidas en los funcionarios de la Contraloría General de la Republica Ciudad de Panamá.

1. Verificar que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y recursos de los funcionarios tomar en cuenta las capacitaciones y sus opiniones reconocer sus logros.
2. Realizar actividades donde se interactúe con los mismos y se apliquen pruebas para medir su nivel de estrés, esto ayudara a detectar los que presenten un alto índice de estrés laboral así proporcionarle terapias especializadas para controlar su estrés y mejorar su desempeño siendo este un método preventivo que beneficie a la institución.
3. Fortalecer aún más sus habilidades y conocimientos implementando programas de capacitaciones que le permitan tener un buen desempeño laboral.
4. Se recomienda se implemente recesos en medio de dichas jornadas, que los mismos tengan una duración de 10 minutos estas prácticas son denominadas “pausas activas” como forma de contribuir a la salud en el trabajo.
5. Promover talleres para disminuir el estrés laboral - Los trabajadores deben determinar sus objetivos y prioridades, programando su tiempo para diferentes actividades y tareas que se vayan a realizar.
6. Brindar canales adecuados para que los colaboradores puedan expresar sus quejas y sugerencias que permita que los colaboradores aporten ideas relacionadas con su trabajo y así mejorar en lo que están fallando.
7. Dar a conocer a los colaboradores sus obligaciones con el cliente además darles a conocer la misión, la visión, las reglas de su área de trabajo, etc., para poder cumplir con mayor eficacia los objetivos planteados.

FUENTES DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón.

<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=arias+2012&ots=kXrQalyql8&sig=5P4nt7Q4j0AIAG0NeuWaJsuZyUw>

Banco Mundial (2015). El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

Bernal Pablo, P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.

https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=9VB1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=bernal+pablo+2018&ots=nbIM4nVwnu&sig=_FHFoXQFXA_vFm0x4P0MIJ-PCss

Becerra, S. (2016). Descripción de las conductas de salud en un grupo de estudiantes universitarios de Lima. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(2), 239-260.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472016000200002

Cárcar Benito, J. E. (2016). Problemática del Teletrabajo para los profesionales sanitarios: diversos aspectos. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/12804>

Chiavenato, I. (2009). Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa. In *Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa* (pp. 210-210).

https://scholar.google.com/scholar?cites=3359222496640300962&as_sdt=2005&scioldt=0.5&hl=es

Dialnet-Bienestar psicológico el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral

<file:///C:/Users/PURE%20MARKETING/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf>

Doval, Moleiro y Rodríguez, (2004) duarte, I. e. g. universidad mariano Gálvez de Guatemala facultad de psicología.

<https://glifos.umg.edu.gt/digital/88398.pdf>

El mundo CR (2020) Costa Rica es el segundo país de la OCDE donde más se trabaja por semana <https://www.elmundo.cr/costa-rica/costa-rica-segundo-pais-la-ocde-donde-mas-se-trabaja-semana/>

Florencia Cecilia (2012) Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológica en Trabajadores de una Industria Cerealera
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.aAr/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sanchez, f. (2011) Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis. Universidad Abierta Inte
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrqEavs5lBfh1AAisGTdqx.;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1599166317/RO=10/RU=http%3a%2f%2fimgbiblio.vaneduc.edu.ar%2ffulltext%2ffiles%2ftc111836.pdf/RK=2/RS=wPDEQQ2hbUsbyTNWWUyUT.ccmNk-ramericana.

Forbes México (2017) Noticias Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo
<https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

Herzberg, F. (2002). Frederick Herzberg: Hygiene and motivation. *Workforce*, 81(1), 33.
[https://scholar.google.com/scholar?q=related:XIUK0igZ0nEJ:scholar.google.com/&scioq=Frederick+Herzberg+\(2002\),+&hl=es&as_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?q=related:XIUK0igZ0nEJ:scholar.google.com/&scioq=Frederick+Herzberg+(2002),+&hl=es&as_sdt=0,5)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la *Ciudad de México: Mc Graw Hill*, 12, 20.

<http://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>

Mamani Machaca, B. N., & Quispe Pérez, C. C. (2016). Depresión y disfunción familiar en estudiantes del cuarto año de secundaria de la Institución Educativa Secundaria Industrial Perú Birf, Juliaca-2015.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/135>

Miranda Espinoza, N. D. R. (2015). *La autoestima y su relación con el estrés laboral del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palora* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera Psicología Clínica).

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21879>

Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>

OIT, B. N., & Fernando, V. (2012). curso "Gestión del Desarrollo y la Capacitación por Competencias".

https://scholar.google.com/scholar?cluster=16109147594091313471&hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0,5

Peiro, A. P. (2018). Las imágenes en el pensamiento. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=77016a>, 9(2), 87-102.

Ríos, E. C. B., Vázquez, C. A. A., Alberto, M., Ramírez, N., & Álvarez, R. I. C. (2018). Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 21(2), 399.

Rull, M. A. P., Sánchez, M. L. S., Cano, E. V., Méndez, M. T. C., Montiel, P. H., & García, F. V. (2011). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Psicología y salud*, 21(1), 31-37.

<http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/584>

RSI internacional (2016) agotamiento laboral causas y soluciones

<https://www.rcinet.ca/es/2017/03/20/agotamiento-laboral-causas-y-soluciones/>

Stavroula Leka Ba ,Amanda Griffiths ,Tom Copx (2012) La Organización del trabajo y el Estrés https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Terapify (2020) Psicólogos en línea Tipos de estrés y cómo

identificarlos <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Revista de Psicología Estrés de rol y *empowerment* psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472017000100009

Revista Caribeña de Ciencias y Sociales Las Causas y Consecuencias del Estrés Laboral

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/estres-desempeno-laboral.html>

Revista Educación UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

ANEXOS

ANEXO “A”

Encuesta de Estrés Laboral

Proyecto de trabajo de Grado.

Alternativas de respuestas por pregunta. Marca solo un óvalo

- Nunca*
- Casi nunca*
- A veces*
- Siempre*
- Casi siempre*

1. Presenta síntomas de irritabilidad, ansiedad y tensión *
2. Se siente estimulado para afrontar ciertos problemas
3. Se siente estimulado para afrontar ciertos problemas
4. Se encuentra usted frente a mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tienen conocimientos suficientes.
5. Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.
6. Tiene un plan de tareas semanal o diaria
7. La distribución del trabajo va de la mano con el tiempo de entrega
8. Mantienen buena relación de trabajo con los jefes
9. Cuentan con tiempo suficiente para realizar sus tareas
10. Tienen un buen ambiente laboral.
11. Se encuentra expuesto a condiciones físicas o agentes naturales que le puedan causar algún daño
12. Mantiene buena comunicación con su jefe inmediato.
13. Maneja un nivel correcto de tareas.
14. Todos captan bien las ordenes de los jefes

15. Siente acoso en su entorno laboral
16. Siente nerviosismo o alteración del carácter
17. Trabaja horas extras
18. Se enferma con regularidad
19. Padece de trastornos digestivos
20. No se concentra con facilidad
21. Se Siente falta de confianza
22. Esta irritable con frecuencia
23. Cambia de humor con facilidad
24. Se siente cansado todo el tiempo
25. Tiene el hábito de comer, beber o fumar en exceso.
26. Aumentó o disminuye el peso corporal.
27. Se aísla de la demás persona
28. No le alcanza del dinero para cubrir las necesidades básicas
29. El sueldo que devenga no está de acuerdo con su trabajo
30. Estaría dispuesta a recibir capacitación para disminuir el estrés que le genera el trabajo y otros factores

ANEXO “B”



El Estrés Laboral en los funcionarios de la Contraloría General Ciudad de Panamá. Panamá

Validez del Instrumento: Cuestionario

Autor: Paola Palacios

Panamá, julio 2020

Estimada Licenciada

Sorayda Rincón

Saludo de paz y bien,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: El estrés laboral en los funcionarios de la en la Contraloría General de la Republica en la Ciudad de Panamá.

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos específicos planteados en esta investigación.

Mi gratitud, por su atención y colaboración a la solicitud planteada. Estaré atento.

Cortésmente,

Paola Palacios

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres: Sorayda

Apellidos: Rincón González

Título o Profesión: Dra. En Ciencias Gerenciales

Institución donde trabaja: Universidades privadas de Panamá

Cargo: Docente

IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: El estrés Laboral en los funcionarios de la contraloría general de Republica ciudad de Panamá. Panamá

OBJETIVO GENERAL:

Analizar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los tipos de estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá
- Determinar los factores desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá
- Describir las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá. Panamá

POBLACIÓN: La población de la siguiente investigación está conformada por los funcionarios de la Contraloría General de la República el total de funcionarios es de 2960.00 tomándose en cuenta solo los funcionarios de sede principal formada por 600.00 se aplicó el cuestionario a 63 funcionarios al azar ya que fueron los que contestaron el cuestionario.

TIPO DE INSTRUMENTO:

El instrumento utilizado fue un cuestionario

EVALUACION DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 25 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A: Adecuado

I: Inadecuado



Panamá, julio 2020

Estimada Magister

Martha Pérez-Montana

Saludo de paz y bien,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: El estrés Laboral en los funcionarios de la contraloría general de Republica ciudad de Panamá. Panamá

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos específicos planteados en esta investigación.

Mi gratitud, por su atención y colaboración a la solicitud planteada. Estaré atento.

Cortésmente,

Paola Palacios

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres: Martha J.

Apellidos: Pérez-Montana

Título o Profesión: Economista, Especialista en docencia superior y Maestría en Gerencia Empresarial

Institución donde trabaja: Unicyt

Cargo: Docente

IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: El estrés Laboral en los funcionarios de la contraloría general de Republica ciudad de Panamá. Panamá

OBJETIVO GENERAL:

Analizar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los tipos de estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá
- Determinar los factores desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá. Panamá
- Describir las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá. Panamá

POBLACIÓN:

TIPO DE INSTRUMENTO: La población de la siguiente investigación está conformada por los funcionarios de la Contraloría General de la República el total de funcionarios es de 2960, tomando en cuenta solo los funcionarios de sede principal y considerando una muestra aleatoria de los mismos.

Muestra: 63 encuestado

Técnica e Instrumento de recolección de datos:

Tipo de instrumento: cuestionario

EVALUACION DEL EXPERTO:

1 ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí No

Observaciones: Medianamente

2 ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

3 ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

4 ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

5 ¿Considera válido el instrumento?

Sí No

Observaciones: Medianamente



Firma

| Ítems | PERTINENCIA | | | | | | | | | | | |
|-------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | Objetivo | | Variable | | Dimensión | | Indicador | | Tipo de Pregunta | | Redacción | |
| | A | I | A | I | A | I | A | I | A | I | A | I |
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A: Adecuado

I: Inadecuado



Estimado Licenciado

Nagib Yasir

Saludo de paz y bien,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: El estrés Laboral en los funcionarios de la contraloría general de Republica ciudad de Panamá. Panamá

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos específicos planteados en esta investigación.

Mi gratitud, por su atención y colaboración a la solicitud planteada. Estaré atento.

Cortésmente,

Paola Palacios

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres: Nagib

Apellidos: Yassir

Título o Profesión: Doctor en Educación

Institución donde trabaja: UNICYT

Cargo: Docente.

IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: El estrés Laboral en los funcionarios de la contraloría general de Republica ciudad de Panamá. Panamá

OBJETIVO GENERAL:

Analizar el estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- identificar los tipos de estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá
- Determinar los factores y causas desencadenantes del estrés laboral en los funcionarios de la Contraloría General de la República. Ciudad de Panamá
- Describir las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la contraloría general de la republica ciudad de Panamá.

POBLACIÓN:

La población de la siguiente investigación está conformada por los funcionarios de la Contraloría General de la República el total de funcionarios es de 2960.00 funcionarios tomándose en cuenta solo los funcionarios de sede principal y considerando una muestra aleatoria de los mismos.

Muestra: 63 encuestado

TIPO DE INSTRUMENTO:

El instrumento utilizado fue un cuestionario

EVALUACION DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

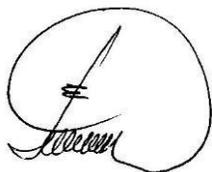
Sí No

Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí No

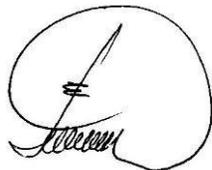
Observaciones: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.



Firma

PERTINENCIA

| Ítems | Objetivo | | Variable | | Dimensión | | Indicador | | Tipo de Pregunta | | Redacción | |
|-------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | A | I | A | I | A | I | A | I | A | I | A | I |
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



A: Adecuado

I: Inadecuado