



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Susan Katheryne Delgado Espinoza (ORCID: 0000-0002-2408-8292)

**ASESORA:**

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**TRUJILLO - PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

A dios de manera muy especial a por guiarme siempre en el camino del bien y por permitir realizar mi sueño de ser una Administradora.

A mis padres Williams y Carlina, por su confianza y apoyo incondicional que me brindaron en todo momento.

A mi hijo Andrés F.D, por ser el motivo primordial que me empujo a seguir estudiando y seguir adelante.

A mi novio, el cual siempre me apoyo en todo momento y estuvo dispuesto a todo por mí.

## **Agradecimiento**

Tengo la gran oportunidad de poder expresar mi agradecimiento es la mejor recompensa y orgullo que me brinda el término de esta tesis.

Agradezco a dios por brindarme el apoyo espiritual en los momentos más críticos de mi vida. A mis padres por encaminarme en la mejor dirección de la vida, que hoy me sirven para ser un buen profesional de bien, dedicación y cariño es una de las enseñanzas que me brindaron siempre.

A mi pequeño hijo que siempre me apoyo para seguir adelante en este difícil reto de terminar la carrera.

A mi asesora por haberme brindado el apoyo eficiente para poder concluir mis metas y mis triunfos en esta prestigiosa universidad.

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

# Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Página del jurado</b> .....	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	v
<b>Índice</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II MÉTODO</b> .....	9
<b>2.1 Diseño de investigación</b> .....	9
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b> .....	9
<b>2.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	12
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	12
<b>2.5. Procedimientos</b> .....	13
<b>2.6. Métodos de análisis de datos</b> .....	13
<b>2.7. Aspectos éticos</b> .....	16
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	22
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	23
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	24
<b>VII. PROPUESTA</b> .....	25
<b>REFERENCIAS</b> .....	29
<b>ANEXOS</b> .....	35

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el “estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud”. La metodología utilizada fue no experimental de corte transversal y correlacional, donde la población fue de 98 participantes de la red de salud, se le aplicó dos instrumentos uno para medir el Estrés Laboral la cual estuvo conformada por cinco dimensiones con 31 ítems y para evaluar el Desempeño Laboral estuvo conformada por dos dimensiones y cuatro ítems, se manejó el programa estadístico SPSS vol. 24 para “determinar la relación del Estrés y el desempeño laboral”. Los valores obtenidos evidencian que entre el Estrés y el Desempeño Laboral es una relación inversa debido que tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.688, y un p-valor =0.000 ( $p<0.05$ ), se encontró que el 55.1% (54 colaboradores) presenta un estrés medio, y el 39.9% (39 colaboradores) indican tener un desempeño laboral regular, así mismo existe relación entre el “Estrés Laboral y las dimensiones Productividad y Conducta Laboral del Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2019”, se obtuvieron un coeficiente de -0.650 y -0.638, con un p-valor de 0.000 ( $p<0.05$ ), por deducido, existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensiones Productividad y Conducta laboral.

**Palabras clave:** Estrés, Desempeño Laboral, Sobre carga laboral, Fuentes intrínsecas de insatisfacción.

### ***Abstract***

*The objective of the study was to determine the relationship between "stress and work performance of employees of the Health Network". The methodology used was non-experimental cross-sectional and correlational, where the population was 98 participants of the health network, two instruments were applied to measure Work Stress which was made up of five dimensions with 31 items and to evaluate the Labor Performance consisted of two dimensions and four items, the statistical program SPSS vol 24 was used to "determine the relationship of stress and work performance". The values obtained show that between the Stress and the Labor Performance is an inverse relationship because it has a Spearman's Rho correlation coefficient of -0.688, and a p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), it was found that 55.1% (54 collaborators) presents an average stress, and 39.9% (39 collaborators) indicate to have a regular work performance, likewise there is a relationship between the "Work Stress and the Productivity and Labor Behavior dimensions of the Work Performance of the Collaborators of the Network of Health of Trujillo 2019 ", a coefficient of -0.650 and -0.638 was obtained, with a p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), by deduced, there is an inverse relationship between work stress and the dimensions of Productivity and Labor Behavior.*

**Keywords:** *Labor Stress, Labor Performance, over workload, intrinsic sources of dissatisfaction.*



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy cuando los progresos tecnológicos están teniendo lugar en el mundo, los empleados enfrentan cambios importantes en las condiciones organizacionales y laborales; lidiar con una gran presión para compensar las demandas de la vida laboral moderna. El ritmo de trabajo, caracterizado por una comunicación instantánea y un alto nivel de competitividad global, hace cada vez más difícil establecer la frontera entre el trabajo y la vida personal. (Lujan, 2018)

El estrés se ha descrito como uno de los problemas más importantes en los últimos años, que no solo depende de la persona, sino también al contexto que lo rodea, en el cual hallan importantes factores estresantes, físicos o mentales. Esto funciona bien si está bien administrado o puede ser dañino cuando va más allá. (Lujan, 2017)

Según Velásquez, 2017 esto nos dice que el estrés es consecuencia de la presión en el lugar de trabajo. Se debe a la incapacidad del empleado para responder a las solicitudes, los síntomas más importantes son irritabilidad, depresión acompañada de fatiga física y mental.

Como conexión a este inconveniente que se presenta en dicha Red , por la naturaleza y su especificidad de las funciones que ejercen día a día, se caracterizan por el aumento en la carga laboral, imprecisión en las funciones que les compete, los empleados de diversos campos realizan otras funciones y tareas que no son de su competencia, la inasistencia del personal provocada por esta enfermedad hace que el personal se ausente por descanso medico generando por el mismo estrés y esto tiene como resultado que el individuo deje su centro de labores hasta que se pueda recuperar, la escasez de compromiso de los superiores en la capacitación previene y levanta los deberes de los colegas, especialmente los empleados recién contratados no recibe una buena inducción, la inasistencia provocada por enfermedades causadas por el estrés que son dolores musculares, dolor estomacal, dolor de la columna vertebral , las relaciones interpersonales que se da dentro de la red de salud entre compañeros de la misma tarea y por no tener una buena justicia organizacional, debido que la organización no es justa al momento de reconocer los méritos por cada trabajador para cumplir sus metas y objetivos.

Al examinar el fundamento de datos de las distintas universidades se consiguió situar los siguientes estudios que valdrán como un antecedente para aplicarle una base de soporte al presente estudio de investigación.

Arizábala (2017), en su trabajo sobre el fundamento de estudio es la comparación entre los trabajadores del Banco del Austro, donde realizó un cuestionario de estrés y su mayoría de empleados de cada una de las agencias. Donde se concluyó en lo siguiente:

Donde se obtuvo un puntaje de 60 en la agencia Av. España en comparación con las dos agencias, el 53% de los trabajadores coincidieron que el factor predominante es la falta de apoyo organizacional (Arizábala, 2017, p. 59).

Sin embargo, Montero, Monsalve y Sánchez (2016) en una disertación sobre el estrés de los empleados en el departamento de logística y operaciones de la región central de una empresa productora de hierro en Santa Lucía Edo. Miranda. El objetivo fue relacionar la presencia de Estrés en el Departamento de Logística y operaciones de la Región Central. El método es no experimental, donde se empleó una muestra de 26 trabajadores, la técnica e instrumento utilizados fue la observación y la encuesta

Del análisis de los valores, llegaron a la conclusión:

Que los cargos obtenidos por la población estudiada les ocasionan alta tensión laboral, lo que provoca una disminución en sus habilidades (Monsalve et al., 2016, p. 100).

Arreaga (2016) en el estudio preventivo de riesgo psicosociales, de la empresa agrícola Palmar, que afecta la efectividad de la universidad de Guayaquil. El objetivo es determinar la influencia del estrés en el rendimiento normal, utilizando un método científico, donde se logró concluir que:

Nivel de estrés en la empresa es de consideración, con evaluaciones y análisis que establecen rangos cualitativos y cuantitativos de importancia. El personal se somete a diario a mucho estrés, dependiendo de los cargos o responsabilidades de cada uno de ellos (Arreaga, 2016, p. 33).

Velásquez y Villavicencio (2016), en su investigación titulada Niveles de Estrés, destacar el trabajo de expertos en la salud y sus circunstancias en el desempeño del Hospital Luis Gabriel en septiembre-octubre del 2016. Su fundamento es “disponer la conexión que existe sobre dichas variables en estudio”. La investigación fue descriptivo correlacional, donde

la poblacional está representada por 167 profesionales (100 enfermeras y 67 médicos). En esta investigación se finalizó que. “Un 57.50% mostraron un nivel de estrés bajo, 14.40% un nivel de estrés alto, guardando relación entre el estrés y el desempeño laboral, teniendo una representación estadística significativamente y un p-valor =0.00” (p. 65).

Bonilla (2016), sobre su investigación sobre el estrés y su impacto en los resultados del personal docente, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga. La finalidad del trabajo es encontrar si existe alguna relación, donde se utilizó el método es descriptivo y correlación, la técnica es la encuesta y cuestionario, la población estuvo conformada por 50 docentes, donde logro concluir que: “hay un alto nivel de estrés q tienen los docentes lo que provoca su disminución en su desempeño” (p.74).

Álvarez (2015), en la disertación doctoral en el trabajo de los empleados de la administración pública universitaria cuyo propósito era determinar si existe una relación, el estudio fue correlativo, no experimental, una población de 41 empleados, la técnica y el instrumento aplicados fue de observación directa la encuesta y el cuestionario. La conclusión fue: “que si existe una correlación lineal negativa alta ( $r_p = -0.620$ ,  $p < 0.05$ ), entre el estrés y el desempeño, el cual indica que al aumentar el nivel de estrés genera una disminución del desempeño” (p. 92).

Telleria (2015), “Estrés en el trabajo y el impacto en el desempeño de los empleados en una empresa de contabilidad en Carabobo, Valencia”, La técnica e instrumentos utilizados fueron las encuestas y el cuestionario, con los datos obtenidos se concluyó que: “presentan un nivel alto de estrés provocando una disminución de los trabajadores a un nivel medio, esto conlleva a que no se cumpla totalmente los objetivos y metas de la empresa” (p.62).

Ayay y Azan (2018), en la tesis de diploma titulada Relación de estrés y el desempeño laboral en molinera Induamérica Trade S.A – San Martín”. El fundamento fue establecer la conexión entre ambas variables, el método fue de carácter transversal de modelo correlacional. La muestra fue de 64 trabajadores la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario.

Bardales (2018). En su trabajo, el impacto del estrés de los empleados en el desempeño de la sede del gobierno regional de Amazonas- 2018, es la razón principal para provocar el

efecto del estrés en el desempeño con una población de 153 empleados. Se obtuvo las siguientes conclusiones:

El estrés predomina en el desempeño el 28.10% están estresados por lo que su desempeño es ineficiente, el 26.80% se encuentra con poco estrés, el 24.18% nada estresado por lo que se evidencia un desempeño eficiente (Bardales, 2018, p.68).

Álvaro (2017), en la disertación del estrés y la relación con el desempeño personal administrativo Melgar Ayaviri – 2017. El objetivo era determinar si existe una relación entre el estrés y desempeño. El tipo de estudio realizado fue descriptivo correlacional y su población de 58 colaboradores de diferentes áreas. Se llegó a concluir que:

El nivel de estrés se da en un 41% considerando el desempeño laboral se da regularmente así mismo igual a 0.755, donde existe una correlación negativa alta. (Alvarado, 2017, p. 73).

Como cumplimiento al estudio realizado se presentan diversas teorías vinculadas al estrés laboral, en donde distintos autores explican de la siguiente manera.

Sager (1991) El estrés en el trabajo es una característica cada vez más común de la vida moderna. Debido a un impacto creciente del estrés psicosocial en el trabajo sobre la salud y la pérdida económica (Landsbergis 2003, p. 61-72), la investigación en esta área ha sido testigo de un rápido progreso en los últimos tiempos (Dnhamu 2001, p. 16-78)). En los últimos años el estrés en el lugar de trabajo se ha convertido en un problema común para los gerentes de recursos humanos (Avey, Luthans y Jensen, 2009, p. 677-693). Se produce cuando una persona evalúa las demandas externas del trabajo como un impuesto o sobrepasa sus recursos (Lazarus, 1999). El estrés en el lugar de trabajo se ha convertido en un tema importante porque sus consecuencias pueden tener un alto costo para las organizaciones y sus empleados (Barling, Kelloway, & Frone, 2005).

Urien Angulo y Osca, (2012, p. 171-181) ocurre cuando los recursos individuales son relevantes y la demanda laboral excede constantemente.

Para Lazuros (1986, citado por Machuca ,2018) nos dice que: “El estrés como las relaciones entre los trabajadores y el entorno donde se encuentra laborando” (p.19).

Para Newell (2002) nos habla que:

El estrés puede causar enojo, tristezas, irritabilidad y varias emociones. Si el estrés es muy largo e intenso puede provocar trastornos mentales, especialmente problemas en la salud (p.19).

Para, Charles Scribner's Sons (2004; citado por Ruiz, 2017),

“Dificultades musculares, dolores de espalda y mandíbula muchos de los cuales empeoran los niveles de estrés” (Ruiz, 2017; p.10).

“Inconvenientes estomacales, diarrea, ardor. Insomnio y problemas del sueño” (Ruiz, 2017; p.10).

La adicción al tabaco y alcohol puede provocar cáncer o problemas cardiacos (Ruiz, 2017; p.10).

Benaiges (2010; citado por Ayay & Azan, 2018) relaciona a estas cinco dimensiones que son:

Apoyo organizacional. Los empleados entienden que la compañía aprecia su ayuda, los hacen tomar decisiones y se percibe que la gerencia brinda apoyo (Ayay & Azan, 2018, p. 32)

Sobrecarga laboral. Donde el individuo está sujeto a una gran presión, mira la porción de trabajo que tiene en su responsabilidad. (Risco, 2018, p. 8).

Dificultades interpersonales. Conflictos entre diferentes personas debido a la falta de sociabilidad, empatía. (Ayay & Azan, 2018; p. 32).

Fuentes intrínsecas de insatisfacción. Esta es una observación negativa de la cooperación ante su propio empleo. (Ayay & Azan, 2018) p.32).

Justicia organizacional. Según Ayay & Azan (2018) los empleados tienen medidas que son justas o equitativas, por ejemplo: compensación justa precisa de los empleados con un sentido de igualdad en el lugar de trabajo (p. 33).

Vanden Berghe (2011, citado en Nangolo, 2017) determina que el desempeño laboral como “una serie de complicadas series de variables con aspectos del trabajo, el empleado y el medio ambiente”.

Urriola, (2011); esta es la evaluación más objetiva basada en estándares e indicadores, en el nivel de consistencia entre los esfuerzos de los empleados, la

productividad y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional e industrial (p. 37).

Para Murphy y Kroker, (1988). Un rasgo característico son ciertas tareas que incluyen descripciones de trabajo estándar, se dice también que están influenciadas para mantener buenas relaciones interpersonales, ausentismo y abstinencias entre otros, comportamientos que aumentan la amenaza del lugar de trabajo (p.183-200).

Befort y Hattrup (2003) indican que “la esencia del desempeño laboral se basa en las demandas del trabajo sobre qué comportamiento se valora en su mayoría” (p. 17-32). Carmeli (2003) “destaca que los empleados de alta inteligencia pueden controlar sus emociones cuando se trata de sostener un estado mental positivo, lo que puede conducir a una mayor eficiencia laboral” (p. 788-813)

Ramlall (2008, citado en Keijzers, 2010) El buen desempeño de los trabajadores es preciso para la organización, debido a que el éxito de dicha depende de la creatividad, innovación y compromiso del trabajador. Griffin et al. (1981, Citado en Keijzers, 2010) argumentan que el buen desempeño y las ganancias de productividad son muy importantes para la normalización de nuestra economía, elevando el nivel de vida, aumentando el salario, bienes disponibles para el consumo”.

Por otra parte, Araujo (2007; citado por Latorre, 2018) esto resulta que el desempeño del trabajo contribuye a la organización de varias sintaxis de comportamiento que el coautor realiza durante su trabajo (p. 140). (Latorre, 2018; p. 140).

Chiavenato, (2011; citado por Trujillo, 2017), cómo el comportamiento del colaborador dirigido a alcanzar las metas y la estrategia individual, para lograr las metas (p.204)

Bittel, (2000; citado por Trujillo, 2017), en su libro “Desempeño laboral y conocimientos del colaborador menciona que es persuadido la mayor parte por las ilusiones sobre el trabajo, su actitud para las mejoras y su anhelo de armonía” (p.43)

Llontop (2017) esto se debe a una serie de necesidades personales que se centran en la importancia del conocimiento y las habilidades para lograr un mayor nivel de

competitividad y comprensión de los métodos productivos en la estructura organizativa, de modo que la cohesión grupal logre objetivos mientras se mantiene una sensación de utilidad y optimización del entorno de trabajo. (p. 19)

Chiavenato (2000; citado por Ruiz, 2017) esto nos dice que estas son estrategias separadas para lograr los objetivos deseados (p. 11)

Cuando se trata de medir el desempeño, Chiavenato (2014) afirma que medir el desempeño es una evaluación de seguimiento del comportamiento de una persona en su posición.

Para Urriola (2011) dimensiones del desempeño son:

Productividad: esta organización busca el éxito o el fracaso, razón por la cual las empresas intentan aplicar diferentes estrategias y recursos para maximizar la eficiencia (p. 37-38).

Conductuales laborales: Para Nilcon (2012; citado por Ayay & Azan, 2018) “es el comportamiento dentro de sus organizaciones (p.38).

En el siguiente estudio de investigación sobre el “Estrés y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Red de salud de Trujillo 2019”, se formuló la siguiente problemática

¿”Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2019”?

Posteriormente se obtuvo la siguiente Justificación:

Considerando la posición de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41)

Conveniencia. Aunque no fue exhaustivo, se intentó crear una visión panorámica del estrés en el trabajo para resaltar los aspectos más importantes y avanzar poco en el trato con las personas de la organización y mejorar la competitividad.

Relevancia social. El estudio hará una valiosa contribución al sector de salud pública, al prevenir el estrés y hacer frente al estrés, aumentar la eficiencia del trabajo, reducir la tasa de ausencia lo que tiene un impacto en localidad de los servicios ofrecidos y el impacto financiero en el presupuesto de la institución.

Implicaciones prácticas. La aplicación del aporte teórico y la utilidad metodológica se orientan hacia la obtención de los beneficios del desempeño laboral sin problemas de estrés en los colaboradores de la organización.

Valor teórico. La revisión y el análisis de los factores de riesgo ocupacional que postulan los diversos autores sobre los tipos de estrés, sus características y factores del mismo conllevan a la conceptualización de la gestión del desempeño laboral.

Utilidad metodológica. El estudio de la gestión del desempeño laboral a través del ciclo dinámico de las seis etapas permite la identificación de las situaciones del estrés en los colaboradores y facilita su intervención desde la administración de los recursos humanos. Además, se procederá a la elaboración de instrumentos para la recolección de la información, los cuales permitirán obtener información adecuada y verídica, del mismo modo, dicha información ayudará a otros estudios.

La hipótesis planteada en el siguiente informe fue la siguiente:

“La relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019”, es inversa

En el informe de tesis se plantearon los siguientes objetivos, tales como el objetivo general que es: “Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019”. De igual modo se planteó también los objetivos específicos donde se describen a continuación:

Identificar el nivel de estrés de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2019.

Identificar el nivel de desempeño laboral.

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión productividad del desempeño laboral.

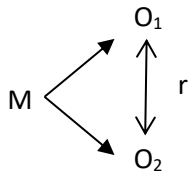
Establecer la relación entre el estrés y la dimensión conductas laborales del desempeño laboral.



## II MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Es no experimental de corte transversal, es un estudio correlacional porque permitirá ver “la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019”.



M= Muestra: los empleados de la Red de Salud de Trujillo

O<sub>1</sub>= variable independiente

O<sub>2</sub>= variable dependiente

r= relación entre variables

### 2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: “Estrés”

Variable 2: “Desempeño Laboral”

## Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 2.1  
*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	escala
<b>Variable Independiente: Estrés laboral</b>	“Es la reacción de una persona a las necesidades del trabajo y las presiones que no coinciden con sus y habilidades, hay pocas oportunidades para tomar decisiones o controlar, poner a prueba su capacidad para soportar situaciones” (Benaiges, 2010, p. 31).	Para medir la variable de estudio se aplicará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para su valoración se utilizará una escala de Likert.	Apoyo organizacional	“Apoyo a superiores”	Ordinal
				“Autoridad para tomar decisiones”	
				“Integración de equipos de trabajo”	
				“Disposición con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga”	
				“Retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores”	
			Sobrecarga laboral	“Asignación de tareas”	
				“Sobrecarga de actividades” (tareas)	
				“Medios y recursos en la empresa”	
				“Conocimiento de responsabilidades reales”	
				“Cantidad de empleados en mi área”	
				“Requerimientos del jefe”	
			Dificultades interpersonales	“Disponibilidad de tiempo libre”	
				“Situaciones que debo enfrentar a diario”	
				“Conflictos interpersonales con mis superiores”	
				“Conflictos interpersonales con mis colegas”	
“Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área”					
Fuentes intrínsecas de insatisfacción	“Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área”				
	“Requerimientos de atención en la institución”				
	“Competitividad”				
	“Inestabilidad laboral”				
				“Remuneración”	
				“Trabajo en la empresa”	

<b>Variable Dependiente: Desempeño laboral</b>	“Esta es la evaluación más objetiva basada en estándares e indicadores con respecto al nivel de alineación entre el desempeño del empleado, la productividad y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional e industrial” (Urriola, 2011, p. 37).	Técnica encuesta como instrumento cuestionario. Para valoración utilizará escala Likert.	la y el su se una de	Productividad	“Observaciones de mis supervisores”	Ordinal	
					“Incompatibilidad con la actividad asignada”		
					“Multiempleo”		
					“Confort físico en el lugar de trabajo”		
					“Posibilidades de ascenso”		
					Justicia organizacional		Compromiso de mis compañeros
					Capacidades y habilidades		
					Involucramiento		
					Emociones y sentimientos		
					Sentimiento de bienestar		
					Depresión		
					Satisfacción con la vida		
					Vida ideal		
					Satisfacción general		
Sentimiento de felicidad							
Organización de su trabajo							
Conductas laborales	Actitud para trabajar						

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

“La población es de 98 colaboradores profesionales de la Red de Salud de Trujillo 2019”.

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores en las modalidades de contratación full time.

Trabajadores vigentes de 3 meses a más de antigüedad.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que se encuentren con descanso médico o de vacaciones

En la modalidad de contratación por Locación o prácticas.

### 2.3.2. Muestra.

La muestra fue la misma que la población.

#### **Unidad de Análisis.**

En la presente investigación fue un colaborador de la “Red de Salud”.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, que permitió relacionar el estrés y el desempeño.

**Tabla 2.2**

#### *Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
“Estrés Laboral”	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
“Desempeño Laboral”	Método de evaluación	Matriz	Jefe inmediato

#### **Validez**

El formulario de verificación fue preparado y enviado a especialistas para la evaluación del estrés laboral, donde se obtuvo el valor de 0.99 y para la herramienta del desempeño fue de 0.99.

## Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente alfa de *Cronbach*, el cual se calculó según la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

De donde:

$k$ : “Número de ítems”

$\sum s_i^2$ : “Sumatoria de la varianza de ítems”

$s_T^2$ : “Varianza de la suma total de ítems”.

Tabla 2.3.

*Confiabilidad de las encuestas utilizando el coeficiente alfa de Cronbach*

	Estrés Laboral	Desempeño Laboral
$\alpha$	0.959	0.855

## 2.5. Procedimientos

Se solicitó los permisos correspondientes a la institución para el recojo de la información, posteriormente se procedió a levantar y realizar el vaciado de datos en la hoja de Excel para de allí enviar al SPSS para realizar la contrastación de hipótesis y pasar al análisis de los resultados.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Se usaron dos variables, la primera en la que se desarrolló en cinco dimensiones con 31 elementos y la variable desempeño se desarrolló en dos dimensiones con cuatro elementos, Microsoft Office Excel se usó para administrar los datos adjuntos que se utilizó para obtener tablas y datos para un mejor análisis.

De manera similar se utilizó el SPSS V24 para de medir la normalidad de los datos y aplicar la prueba estadística respectiva.

Tabla 2.4.

Determinación de la Normalidad de la variable Estrés

"Pruebas de normalidad"						
"Kolmogórov-Smirnov"			"Shapiro-Wilk"			
	"Estadístico"	"gl"	"Sig."	"Estadístico"	"gl"	"Sig."
"Estrés Laboral"	,120	98	,001	,970	98	,023
"a. Corrección de significación de Lilliefors"						

\* Se seleccionó a Kolmogórov- Smirnov por tener datos mayores a 50 los cuales son 98  
Para la prueba de normalidad, las hipótesis son:

H0: tienen una distribución normal

H1: no siguen una distribución normal

El valor de p es 0.00, menor que (0.05), se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 2.5.

Análisis de la asimetría y curtosis

<b>Estrés Laboral</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Error Estándar</b>
<b>Asimetría</b>	-0.436	0.244
<b>Curtosis</b>	-0.133	0.483

\*Asimetría negativa a la izquierda

\*Curtosis platicúrtica

Tabla 2.6.

Determinación de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

"Pruebas de normalidad"						
"Kolmogórov-Smirnov"			"Shapiro-Wilk"			
	"Estadístico"	"gl"	"Sig."	"Estadístico"	"gl"	"Sig."
"Desempeño Laboral"	,120	98	,000	,945	98	,000
"a. Corrección de significación de Lilliefors"						

\*Se seleccionó a Kolmogórov-Smirnov por tener datos mayores a 50 los cuales son 98  
Para la prueba de normalidad, las hipótesis son:

H0: los datos siguen una distribución normal

H1: los datos no siguen una distribución normal

El p es 0.00, menor que (0.05), se acepta la hipótesis alternativa, es decir los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 2.7.  
Análisis de la asimetría y curtosis

<b>Estrés Laboral</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Error Estándar</b>
<b>Asimetría</b>	0.122	0.244
<b>Curtosis</b>	-0.824	0.483

\*Asimetría positiva, al derecho

\*Curtosis platicúrtica

Tabla 2.8.

Rangos de la variable Estrés

<b>Variable</b>	<b>Rangos</b>	
	<b>Estrés</b>	Elevado
	Medio	53-105
	Bajo	1-52

Tabla 2.9.

Rangos de las “dimensiones de la variable Estrés Laboral”

<b>“Dimensiones”</b>	<b>Rangos</b>	
Apoyo Organizacional	Elevado	22-30
	Medio	11-21
	Bajo	1-10
Sobre Carga Laboral	Elevado	26-35
	Medio	13-25
	Bajo	1-12
Dificultades interpersonales	Elevado	22-30
	Medio	11-21
	Bajo	1-10
Dificultades intrínsecas	Elevado	28-40
	Medio	14-27
	Bajo	1-13
Justicia organizacional	Elevado	16-20
	Medio	8-15
	Bajo	1-7

Tabla 2.10.

Rangos del Desempeño Laboral

Variable	Rangos	
Desempeño Laboral	Excelente	15-16
	Bueno	10-14
	Regular	5-9
	Deficiente	1-4

Tabla 2.11.

Rangos de las “dimensiones de la variable Desempeño laboral”

Dimensiones	Rangos	
Productividad	Excelente	9-11
	Bueno	6-8
	Regular	3-5
	Deficiente	1-2
Conducta Laboral	Excelente	9-11
	Bueno	6-8
	Regular	3-5
	Deficiente	1-2

## 2.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se efectuó con la ética profesional, respetando la aportación de autores, desde los inicios fundamentales de la moralidad individual y social. La información que se logrará de las encuestas será confidencial y únicamente de uso universitario.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Generalidades

En la institución de la Red de Salud Trujillo ubicada en Santa Inés – Las Turquesas N° 391, es una Red de Servicio de Salud ejecutora de normas técnicas y financieras que promueve el cuidado integral de salud a través de acciones preventivas-promocionales, centrándose en la salud y el hogar, luchando por un estilo de vida saludable y respeto por el medio ambiente.

Su misión es una red de servicios de salud, contratista de estándares técnicos, administrativos y financieros que contribuye a la atención integral de la salud a través de medidas preventivas: propaganda, rehabilitación en el hogar y la comunidad, se esfuerza por generar estilos de vida saludables y observar el monitoreo ambiental, seguridad universal, gobernanza sectorial y promoción, con principios de justicia, calidad y eficiencia a través del liderazgo territorial y la participación ciudadana.

Teniendo en cuenta que contamos con 98 colaboradores de los cuales 50 son sexo Femenino y 48 sexo Masculino.

Encuestados según la edad que se demostrara en la tabla y gráfica.

Tabla 3.1.

Composición demográfica de los encuestados según la edad.

Edad	Colaboradores	%
18 – 28	25	25
29 – 39	38	39
40 – 50	25	26
51 a más	10	10
Total	98	100

*Nota:* en esta tabla representa que hay colaboradores con edades de 18 a 50 años que laboran en dicha Red de Salud.

### 3.2. “Identificación del nivel de estrés”.

Tabla 3.2.

“Comportamiento de los empleados, según nivel de estrés”.

“Nivel de Estrés”	Colaboradores	% colaboradores
Bajo	2	2,0%
Medio	54	55,1%
Elevado	42	42,9%
Total	98	100,0%

Nota. En tabla 3.2 se expresa los valores de los niveles de “estrés de la Red de Salud de Trujillo 2019”, de los 98 trabajadores encuestados, se observa que el 2.0 % (2 trabajadores) sufren de estrés bajo, asimismo, el 55.1% (54 trabajadores) sufren de estrés medio y un 42,9%(42 trabajadores) sufren de estrés elevado debido a la presión laboral que están expuestos como la sobre carga laboral, la imprecisión de sus funciones hace que el colaborador se irrite y sufra molestias que van acarrear al estrés.

Tabla 3.3. Niveles de las dimensiones del Estrés Laboral

Dimensiones	Apoyo Organizacional		Sobre Carga Laboral		Dificultades Interpersonales		Fuentes Intrínsecas		Justicia Organizacional	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Bajo</b>	6	6.1	12	12.2	6	6.1	1	1	5	5.1
<b>Medio</b>	38	38.8	74	75.5	30	30.6	65	66.3	71	72.4
<b>Elevado</b>	54	55.1	12	12.2	62	63.3	32	32.7	22	22.4
<b>Total</b>	98	100	98	99.9	98	100	98	100	98	100

Nota. En la tabla 3.3 se observa que en las dimensiones de Estrés Laboral, las dimensiones Apoyo organizacional y Dificultades interpersonales obtuvieron un nivel elevado (55.1%, y 63.3%), mientras en las dimensiones Sobre carga laboral, Fuentes intrínsecas y Justicia organizacional obtuvieron un nivel medio (75.5%, 66.3% y 72.4%) ya que no reciben el apoyo de sus pares para realizar bien sus funciones ya que la carga laboral es cada vez mucho más cargada y sus relaciones entre compañeros no son nada agradables por el mismo trabajo que tienen que se vuelven irritables.

### 3.3. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores.

Tabla 3.4.

“Comportamiento de los colaboradores de la Red de Salud, según nivel de desempeño”.

Nivel de desempeño laboral	Colaboradores	% colaboradores
Deficiente	2	2,0%
Regular	39	39,8%
Bueno	37	37,8%
Excelente	20	20,4%
Total	98	100,0%

Notas. En la tabla 3.4 se observó que el 20.4% tienen un excelente desempeño, el 37.8%, un buen desempeño, el 39.8% regular y el 2% de los trabajadores tienen un nivel deficiente.

Tabla 3.5.

Niveles de las dimensiones del Desempeño

Dimensiones	Productividad		Conducta Laboral	
	N°	%	N°	%
<b>Deficiente</b>	4	4.1	4	4.1
<b>Regular</b>	35	35.7	62	63.2
<b>Bueno</b>	59	60.2	32	32.7
<b>Excelente</b>	0	0.0	0	0.0
<b>Total</b>	98	100	98	100.0

En la tabla 3.5 se presentan los niveles obtenidos en las dimensiones del Desempeño, donde se obtuvo un (60.2%) bueno en la dimensión productividad, por último, en la dimensión conducta laboral se obtuvo un nivel regular (63.2%).

### 3.4. En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión del desempeño (Productividad).

Tabla 3.6.

Matriz de correlaciones de Spearman entre Estrés laboral y la dimensión del desempeño laboral (productividad)

	Rho de Spearman	Productividad
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,650**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

Nota. En la tabla 3.6 por lo tanto se obtuvo un coeficiente de -0.650 y un valor p menor que 0.05, existe una relación inversa entre las variables.

Establecer la relación entre el estrés y la dimensión del desempeño (Conducta Laboral).

Tabla 3.7.

Matriz de correlaciones de Spearman entre el estrés y la dimensión del desempeño (Conducta Laboral) de los colaboradores de dicha Red de Salud.

	Rho de Spearman	Conductas laborales
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,638**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

Nota. En la tabla 3.7 factor de -0.638 y un p-valor menor que 0.05, asimismo existe una relación inversa entre la variable independiente y la dimensión conducta laboral.

**3.5.** Determinar la relación que existe entre la variable independiente y dependiente en los asalariados de dicha red.

Tabla 3.8.

Análisis de correlaciones de Spearman de dichas variables

Variable	Rho de Spearman	X2: Desempeño laboral
X1: Estrés Laboral	• Coeficiente de correlación	-0,688**
	• Sig. (bilateral)	,000
	• N	98

Nota. En la tabla 3.8 con un coeficiente de -0.688 y un p-valor menor que 0.05, es por eso que la hipótesis presentada allí se invierte con ambas variables.

#### IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos de esta averiguación sobre el estrés y la productividad en el sistema de Salud, se visualizó un coeficiente de correlación de -0.688, corroborándose así la hipótesis planteada. Dicho valor se ajusta con lo encontrado por Ruiz (2017) en su tema sobre el Estrés y la relación con el desempeño de la Ugel N° 03 Trujillo Nor Oeste, Año 2017.

Por otro lado, Goicochea (2016) en el estudio del estrés y la relación con la productividad de los empleados calzado Kiara en el Porvenir, descubrió que era inversa entre ambas variables.

Ticona (2015), y Chávez (2016). Por consiguiente, las dimensiones de la variable Estrés Laboral donde se obtuvieron que en Apoyo Organizacional y Dificultades Interpersonales obtuvieron un nivel elevado (55.1% y 63.3%) mientras que en sobre Carga Laboral, fuentes Intrínsecas y Justicia Organizacional obtuvieron un nivel medio (75.5%, 66.3% y 72.4%). Los valores obtenidos concuerdan con García, Cano y Romero (2009, citado por Risco, 2018)), donde nos describen las dimensiones del estrés laboral, que dependen de la calidad de trabajo con diferentes niveles de estrés.

Luego los valores se alcanzan a nivel de desempeño, donde se observa que el 20.4% tiene excelentes resultados, el 37.8% buenos resultados, el 39.8% resultado regular, y solo el 2% tienen un nivel deficiente en su desempeño dentro de la Red. Bardales (2018) en su investigación declaró que el 55,6% del personal tiene resultados efectivos, en nuestro caso la muestra de población fue de 98 socios, mientras que el autor utilizó una selección de 153 socios.

Se presentan los niveles obtenidos en las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, donde se obtuvo un nivel bueno (60.2%) en la dimensión productividad, por último, en la dimensión conducta laboral se obtuvo un nivel regular (63.2%). Dichos valores concuerdan con lo establecido por Ayay y Azan (2018) en su estudio de las condiciones de estrés y el rendimiento en Induamerica Trade S.A-San Martin Molinera S.A, donde en la dimensión productividad obtuvo un valor de 50% y 89% en la conducta laboral los valores obtenidos por el autor hacen referencia a un nivel bueno en las dimensiones.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general y a los objetivos específicos se logró concluir:

- 1.- Existe una relación inversa moderada entre las variables de estrés y la productividad, y a medida que aumenta el nivel de estrés, esto se refleja en el desempeño de los empleados.
- 2.- Se identificó el nivel de estrés de la Red de Salud, 42.9% presentan un alto nivel de estrés, 55.1% un nivel medio, y 2% estrés bajo, esto se debe a la respuesta humana a los requisitos y cargas que no corresponden a sus conocimientos y habilidades.
- 3.- Se reconoció el nivel de Desempeño de la Red de Salud, se obtuvo que el 20.4% excelente, el 37.8 % bueno, el 39.9% regular y el 2.0 % bajo desempeño, esto se debe al alto nivel de estrés que empeora el desempeño de los empleados y causa efectos negativos en el comportamiento y las actitudes.
- 4.- Se estableció una relación entre el estrés y la medición del desempeño, de modo que hubo una relación inversa entre el estrés y la dimensión conducta laboral.
- 5.- Se relacionó el estrés y la dimensión conducta de la variable dependiente, por consiguiente, la relación de la variable independiente y la dimensión conducta laboral es una relación inversa, las conductas laborales son comportamientos que se manifiestan en el sitio de trabajo y depende del estrés, para el cual no se encontró conexión entre estas estructuras.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Desarrollar talleres mediante el área de Recursos Humanos, sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño, así mismo como técnicas de relajación para todos los trabajadores con asistencia y participación en sesiones regulares debidamente programadas a fin de que los índices de estrés sean controlados propiciando un mejor ambiente de trabajo saludable y por consecuencia elevar el desempeño laboral asimismo el área de recursos humanos pueda facilitarles un manual de sus funciones.
2. Establecer capacitaciones permanentes sobre el rol de los jefes y supervisores dentro de la institución.
3. Establecer el reconocimiento de los jefes hacia el personal por los objetivos y metas trazadas, con el propósito de perseverar una justicia organizacional equitativa dentro de la organización y permitir que los colaboradores aporten con sus ideas a fin de que la productividad aumente.
4. Realizar actividades recreativas entre los empleados para unirlos y evitar conflictos entre ellos; lograr una mejora en el proceso de trabajo.
5. Concientizar a los supervisores y jefes de cada área con respecto a las tareas asignadas, así mismo respetar los horarios y no acumular con otras actividades a los colaboradores que impidan sus logros de metas y objetivos.



## **VII. PROPUESTA**

### **Estrategias para Reducir el Estrés y mejorar el Desempeño Laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019.**

#### **1. Fundamento**

En la institución ubicada en Santa Inés – Las Turquezas N° 391, ejecutora de normas técnicas y financieras que promueve el cuidado integral de salud a través de acciones preventivas-promocionales, buscando cambiar estilos de vida saludable y cumpliendo con el medio ambiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos los colaboradores presentan niveles de estrés muy altos en lo que respecta en las dimensiones de sobre carga laboral, apoyo organizacional, dificultades interpersonales, justicia organizacional, donde los niveles de estrés que presentan los colaboradores afectan su salud mental, física y emocionalmente, provocando de esta manera su disminución en sus desempeños.

La siguiente propuesta tiene como finalidad reducir los niveles de estrés que presentan los colaboradores de la red de salud, charlas con un especialista en el tema como por ejemplo un Psicólogo, basándonos en las dimensiones de apoyo organizacional y justicia organizacional y dificultades interpersonales mediante estrategias de capacitación, charlas diarias, seminarios y sensibilizando a los altos mandos (jefes, directores, supervisores) de las consecuencias que produce el estrés laboral.

#### **2. Objetivo General**

Elaborar estrategias para reducir el nivel de estrés en la Red de Salud de Trujillo 2019.

#### **3. Objetivo Especifico**

Desarrollar un plan de capacitación para gerentes y empleados de la Red de salud, Trujillo 2019.

Mejorar las relaciones interpersonales entre directivos, colaboradores del establecimiento de salud, Trujillo 2019.

#### **4. Beneficiarios**

El presente programa de estrategias para reducir el nivel de estrés comprenderá a todos los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo-2019.

#### **5. Justificación**

De acuerdo a los resultados obtenidos los colaboradores presentan niveles de estrés muy altos en lo que respecta en las dimensiones de sobre carga laboral, apoyo organizacional, dificultades interpersonales, justicia organizacional, los niveles de estrés que presentan los colaboradores afecta su salud mental, física y emocionalmente, provocando de esta manera su disminución en sus desempeños.

La siguiente propuesta tiene como finalidad reducir los niveles de estrés que presentan los colaboradores de la red de salud, mediante estrategias de capacitación, charlas diarias, seminarios y sensibilizando a los altos mandos (jefes, directores, supervisores) de las consecuencias que produce el estrés laboral

#### **6. Factibilidad**

Existe el apoyo de la gerencia, para la aplicación de estrategias que permitirán gestionar los riesgos asociados al estrés, así como también se cuenta con la disponibilidad de los empleados.

#### **7. Plan de Trabajo.**

##### **7.1. Programa de Capacitación para reducir el nivel de Estrés**

Para el desarrollo del programa de capacitación se debe utilizar una estrategia donde el personal pueda entender y aprovechar dicha capacitación, se utilizará la capacitación personalizada, donde los directivos, ejecutivos y colaboradores de la Red de salud tendrán la facilidad de retener la información con respecto a los conocimientos adquiridos lo cual con lleve a reducir el estrés y posteriormente obtener un desempeño excelente de acuerdo a las metas y objetivos trazados.

##### **Talleres de Sensibilización de los altos mandos (Directivos, jefes, Supervisores).**

Esta estrategia tiene como finalidad sensibilizar a los directivos a mantener una comunicación fluida con los colaboradores y hacer reflexionar sobre la importancia de brindar un buen trato a sus colaboradores.

Taller “de habilidades interpersonales”

Reuniones de confraternidad de directivos y colaboradores

Taller “de motivación”

Taller para integración de quipos de trabajo

Taller para la toma adecuado de decisiones

Capacitación para la elaboración de procedimiento para las tareas designadas.

Capacitación /Taller sobre manejo de conflictos interpersonales entre colaboradores

Taller sobre cómo mantener las relaciones entre colaboradores fuera del área de trabajo.

Realizar reuniones donde se pueda agasajar al mejor colaborador del mes.

Capacitación sobre la importancia de trabajar en equipo para alcanzar las metas y objetivos.

Nota, los responsables para la elaboración de las capacitaciones y los talleres, estará a cargo de profesionales relacionados a los temas a tratar como psicólogos, doctores, entre otros profesionales.

**Tabla 1**

Plan estratégico para reducir el estrés

Nº	Actividades	Naturaleza	Lugar	Responsable	Duración(h)	Capacitador
1	Estrés Laboral	Capacitación	Auditorio	Director de la Red de Salud	8 h (mensuales)	Capacitador Externo
2	Charlas motivacionales	Charlas diarias	Auditorio	Jefe de Área/Recursos Humanos	5 minutos Al día	Jefe de Área
3	Oratoria y Expresión Oral	Taller	Auditorio	Supervisores	4 h Semanales	Capacitador externo
4	Reconocimiento y Logro de Objetivos	Taller	Auditorio	Jefe de Área	4 h Semanales	Jefe de Área
5	Comunicación Efectiva	Taller	Auditorio	Directivos	4 h Semanales	Director de la Red de Salud
6	Motivación en el Puesto de Trabajo	Taller	Auditorio	Jefe de Área	5 minutos Al día	Jefe de Área o Supervisor
7	Trabajo en Equipo Reducción del Estrés	Capacitación/ Taller	Auditorio	Director de la Red de Salud/Jefe de Área	8h mensuales	Capacitador externo
8	Habilidades Interpersonales	Taller	Auditorio	Director de la Red de Salud	4h Semanales	Jefe de Área
9	Reunión de confraternidad	Conferencia	Auditorio	Director de la Red de Salud	8h mensuales	Director de la Red de Salud
10	Evaluación de Desempeño	Capacitación	Auditorio	Jefe de Área	8h mensuales	Capacitador externo

## 8. Presupuesto

**Tabla 2.**

Presupuesto total por implementar las estrategias para reducir el estrés laboral

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Precio por capacitación	Precio Total
Capacitador	8 horas	S/.50.00	S/.400.00	S/.2,400.00
Refrigerio	98	S/.5.00	S/.490.00	S/.2,940.00
Lapiceros	196 lapiceros	S/.0.50	S/.98.00	S/.588.00
Papel Bond A4	4 paquetes	S/.12.00	S/.48.00	S/.288.00
Pizarra Acrilica	2	S/.100.00	S/.200.00	S/.1,200.00
Carpeta de Trabajo	98	S/.1.50	S/.147.00	S/.882.00
Plumones	2 cajas	S/.6.00	S/.12.00	S/.72.00
Folletos	98 folletos	S/.0.20	S/.19.40	S/.116.40
<b>Total</b>				<b>S/.8,486.40</b>

El presupuesto para las estrategias para Reducir el estrés en los colaboradores de la Red de Salud Trujillo, será financiada por la misma entidad de salud, el costo promedio para aplicar las estrategias para disminuir el estrés es de S/. 8,486.40

## 9. Cronograma de Capacitaciones

**Tabla 3.**

Cronograma de capacitaciones para reducir el nivel de estrés en los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2019

N°	Actividades	Periodo											
		1° Trimestre			2° Trimestre			3° Trimestre			4° Trimestre		
		1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes	7 Mes	8 Mes	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes
1	Estrés Laboral												
2	Charlas motivacionales												
3	Oratoria y Expresión Oral												
4	Reconocimiento y Logro de Objetivos												
5	Comunicación Efectiva												
6	Motivación en el Puesto de Trabajo												
7	Trabajo en Equipo												
8	Habilidades Interpersonales												
9	Reuniones de confraternidad												
10	Evaluación de Desempeño												

## REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”*. (Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Álvaro, R. (2017). *“El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri – 2017”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Antiplano, Puno.
- Amorós, E. (2011). *“Comportamiento organizacional segunda edición”* p. 171 .Recuperado [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537940456&Signature=NgHyvwXQYN8DYAPRdfXfamXZmoo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion\\_del\\_Desempeno\\_Laboral.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537940456&Signature=NgHyvwXQYN8DYAPRdfXfamXZmoo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf)
- Arizábala M. (2017) *“Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: el arenal, el vergel y av. España”* Azuay-Ecuador.
- Arreaga, R. (2016) *“Estudio preventivo del riesgo psicosocial principalmente el estrés laboral presente en el área administrativa de la empresa agrícola palmar del rio ubicada en la ciudad de francisco de Orellana que influye en el desempeño laboral”*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). *“Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover”*. Human Resource Management, 48, 677-693
- Ayay, J. & Azan, E. (2018). *“Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Bardales, J. (2018). *“Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018”*. (Licenciado en Administración). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas-Perú.
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. (Eds.). (2005). *“Handbook of Work Stress”*. CA: Sage Publications.

- Batista, L. (2010). “*Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz*”. Centro universitario Querétaro México. Recuperado [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benaiges, E. (2010). “*Estrés laboral*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Rovira i Virgili, España.
- Besseyre des Horts, Charles-Henri. (1990). *Gestión Estratégica de los Recursos Humanos*. Ed. Deusto, Madrid, p. 222.
- Bonilla, S. (2016). “*El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa Victoria Vasconnea Cuvi-Simon Bolívar- Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga*”. (Tesis de pre grado, Universidad técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23603/1/Bonilla%20Ca%C3%B1izares%20Stephanie%20Carolina.pdf>
- Cano, A. (2002). “*La naturaleza del estrés*”. España: SEAS.
- Carmeli, A. (2003). “*The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior, and Outcomes*”: An Examination Among Senior Managers, *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), pp.788-813
- Chávez, L. (2016). “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*”. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Chen, J., Silverthorne, C. (2008), “*The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan, Leadership & Organization, Development Journal*”, Vol. 29 No. 7, pp. 572-582
- Chiavenato, I. (2004). “*Administración de Recursos Humanos*”. Edición Mc Graw. Hill, México. p. 104.
- Chiavenato, I. (2014). “*Gestión del talento humano*”. México: Mc Graw Hill.
- Dunham, J. (2001). “*Stress in the workplace: Past, present and future*”. Whurr, London
- Flores, D, y Grados, M: (2018). “*El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores del Área Asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, Distrito de Trujillo en el año 2018*”. (Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo

- García, M. (2008). “*La importancia de la evaluación del desempeño*”. Revista proyecciones Año 2 Número 9 febrero-marzo. p. 3.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). “A meta-analysis of work demand stressors and job performance”: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61, 227–271
- Goicochea, L. (2016). “*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*” (Título Profesional de licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, de Trujillo distrito el Porvenir. Recuperado [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). “*Metodología de la Investigación*”. (5ª ed.). México: Mc Graw- Hill.
- Jiménez N. y Jiménez M. (2016) “*Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016*” Arequipa, Perú
- Keijzers Brent (2010). “*Employee Motivation and Performance (Bachelor Thesis). Universidad de Tilburg*”. Tilburg, Países bajos
- Keijzers Brent (2010). “*Employee Motivation and Performance*” (Bachelor Thesis). Universidad de Tilburg. Tilburg, Países bajos
- Landsbergis PA (2003). “*The changing organization of work and the safety and health of working people*”: A commentary. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45, 61-72
- Latorre, S y Obregón, E (2018). “*La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018*”. (Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote-Perú.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer
- Llontop, A. (2017). “*El estrés y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Elausi E.I.R.L Callao, 2017*”. (Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú
- Luján. (2017). “*El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC-Trujillo-2016*”, (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo.

- Luján. (2018). “*Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del porvenir 2017*”, (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo
- Machuca, J. (2018). “*Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*”. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú.
- Monsalve L., Montero W. y Sánchez M. (2016) “*Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en santa lucía edo. Miranda*”. Venezuela
- Montgomery, D.C., Blodget, J.G. and Barnes, J.H. (1996). “*A Model of Financial Securities Salespersons’ Job Stress*”, *The Journal of Services Marketing*, Vol, 10 N° 3, pp. 21-34
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). “*A theory of individual differences in task and contextual performance*”. *Human Performance*, 10, 71–83
- Murphy, K.R., Kroecker, L., (1988), “*Dimensions of Job Performance (Rep. No. TN 88-39). San Diego*”: ¿Navy Personnn el Deveelopment and Research Center in Murphy, K. R., (1989), Is The Relationship Between Cognitive Ability and Job Performance Stable Over Time? *Human Performance* 2(3), 183-200
- Newell, S. (2002). “*El Estrés en el Trabajo. In Creando organizaciones saludables: Bienestar, diversidad y ética en el trabajo*”. Madrid: Paraninfo. Retrieved from <http://link.galegroup.com/apps/doc/CX2186200010/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=4847c72f>
- Pinillos, J. (2017). “*El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica san Luis Trujillo 2017*”. (Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo
- Risco, J y Zevallos, Y. (2018), “*Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo, 2018*”. (Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). *The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global aspects of job performance: A policy capturing approach*. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80
- Ruiz, C. (2017). “*El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL N° 03 Trujillo Noroeste, año 2017*”. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.



- Saetang, J., Sulumnad, K., Thampitak, P., & Sungkaew, T. (2010). “*Factors affecting perceived job performance among staff: A case study of ban Karuna juvenile vocational training centre for boys*”. *Journal of Behavioral Science*, 5(1), 33-45.
- Sarmiento J. (2017) “*Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central*”. Quito Ecuador.
- Stavroula, B., Amanda, G. & Cox, T. (1999). “*La organización del trabajo y el estrés*”. Reino Unido
- Telleria S., S. A. (2015). “*Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia estado de Carabobo*” (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Colombia.
- Ticona J. (2015). “*El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015*”. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.
- Trujillo, N. (2017) “*El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño laboral de los Colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo –2015*”, (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo
- Urien Angulo, B., & Osca, A. (2012). “*Role stressors, task-oriented norm, and job satisfaction: A longitudinal study*”. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 28, 171–181
- Urriola, F. (2011). “*Desempeño laboral y la productividad en las organizaciones*”. Venezuela.
- Vásquez, S. (2017). “*Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017*”. (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_7b86125f2f6dfbd12130571a61a475a1](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7b86125f2f6dfbd12130571a61a475a1)
- Velásquez, F. & Villavicencio, D. (2016). “*Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila durante el periodo de septiembre-octubre del 2016*”. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Villegas, R. (2016). “*Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016*” Para optar el Título

Profesional de Licenciada en Gestión Pública y Desarrollo Social. Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua-Perú 2016

Werther J., William B. & Davis, K. “*Administración de Personal y Recursos Humanos*”. México. Editorial McGraw-Hill, 2000. P 231. Recuperado [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537940456&Signature=NgHyvwXQYN8DYAPRdfXfamXZmoo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion\\_del\\_Desempeno\\_Laboral.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537940456&Signature=NgHyvwXQYN8DYAPRdfXfamXZmoo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf)  
La red de Salud de Trujillo. Recuperado en la página de la Red de Salud de Trujillo.

## ANEXOS

### Anexo 2. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr.

Fernando Gonzales Zavaleta con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Susan Katheryne Delgado Espinoza, alumna de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2018 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.


Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo Susan Katheryne Delgado Espinoza -Con número de DNI: 47275702 acepto participar en la investigación de Estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo 2018 Del Sr. Fernando Gonzales Zavaleta.

Día: 10/12/2018

REGIÓN LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
  
Ing. Fernando S. Gonzales Zavaleta  
DIRECTOR DE OGI  
URP N° 4 - TRUJILLO ESTE

### Anexo 3. Instrumentos para medir el Estrés Laboral

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Adaptado de varias teorías por la autora

**Sexo:** F ( ) M ( ) **Edad:**.....

**Cargo que desempeña**.....

**Empresa:**.....

**Ciudad**.....

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos contestar todas las interrogantes ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación

Crterios	Puntaje
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Bastante de acuerdo (BA)	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA, ND)	3
Bastante en desacuerdo (BD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

No.	Ítems	T.A. (5)	B.A. (4)	N.A, N.D. (3)	B.D. (2)	T.D. (1)
1.	¿La falta de apoyo de los superiores me resulta estresante?					
2.	¿La escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante?					
3.	¿La escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante?					
4.	¿La imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga me resulta estresante?					
5.	¿La escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante?					
6.	¿La asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante?					
7.	¿La sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante?					
8.	¿La falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante?					
9.	¿La dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante?					
10.	¿El excesivo número de empleados en mi área me resulta estresante?					
11.	¿Los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante?					
12.	¿La poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante?					
13.	¿El desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante?					
14.	¿Los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes, supervisores y otros) me resultan estresantes?					
15.	¿Los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante?					

16	¿Las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes?
17	¿Las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante?
18	¿Los requerimientos no atendidos de la Institución me resultan estresantes?
19	¿El exceso de competitividad me resulta estresante?
20	¿La inestabilidad laboral me resulta estresante?
21	¿Mi remuneración me resulta estresante?
22	¿El trabajo deficiente me resulta estresante?
23	¿Las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes?
24	¿Mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante?
25	¿El multiempleo me resulta estresante?
26	¿El escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante?
27	¿Las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes?
28	¿La falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante?
29	¿La percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante?
30	¿El no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante?
31	¿El ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante?

#### Anexo 4. Matriz para medir el Desempeño Laboral

### MATRIZ PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Nombre de evaluado:.....

Unidad Orgánica:.....

Cargo: .....

Fecha de Evaluación:.....

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos contestar todas las interrogantes ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 4 puntos que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Muy bueno (MB)	4
Bueno (B)	3
Regular ( R)	2
Deficiente(D)	1

No.	Ítems	M.B. (4)	B. (3)	R. (2)	D. (1)
1.	Evalúa la capacidad de aplicación de conocimientos, dominio de técnicas, herramientas y procesos de su unidad y/o conocimiento de sus funciones, según corresponda.				
2.	Evalúa la capacidad de expresar conceptos e ideas en forma clara y efectiva así como escuchar al otro y comprender su mensaje, implica la capacidad de comunicar por escrito con claridad y síntesis.				
3.	Mide la capacidad de organización de su trabajo estableciendo prioridades en sus actividades y organizándose para dar solución a los problemas presentes y función.				
4.	Evalúa el empeño, apertura y nivel de identificación laboral, que le permiten tener una actitud positiva al trabajo y al cambio.				