



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la
Red Salud Chepén, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Correa Tacilla, Estrella Cristhell ([ORCID: 0000-0002-6961-9915](https://orcid.org/0000-0002-6961-9915))

Marroquin Goicochea, María de los Ángeles ([ORCID: 0000-0002-1746-9839](https://orcid.org/0000-0002-1746-9839))

ASESORA:

Mg. Flores Lezama, Marilú Trinidad ([ORCID: 0000-0002-0036-1776](https://orcid.org/0000-0002-0036-1776))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN — PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, que a pesar de las dificultades presentadas a lo largo del trayecto de nuestra carrera; siempre nos guía e ilumina a cumplir nuestra gran meta profesional.

A nuestra familia, que por sus consejos, apoyo incondicional, amor y sacrificio están a nuestro lado alentándonos a ser mejores cada día.

A nuestros docentes, por su paciencia, sabiduría y compartir sus enseñanzas en el transcurso de nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

Ante todo a Dios, por protegernos de los momentos difíciles que estamos afrontando y brindarnos la fuerza necesaria para no rendirnos a pesar de las adversidades.

A nuestros padres, que son el motor y motivo de salir adelante y convertirnos en personas y profesionales de bien.

A la Universidad César Vallejo, por ser nuestro segundo hogar y tener el privilegio de formarnos como profesionales durante estos cinco años de carrera universitaria.

A nuestra asesora de tesis, que mediante su profesionalismo nos ayudó a culminar con éxito esta etapa profesional.

Finalmente a la Red Salud Chepén, por permitirnos realizar nuestra investigación en su organización y la colaboración de su personal administrativo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	9
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Método de análisis de datos.....	10
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad del Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.....	12
Tabla 2 Grado de correlación y nivel de significancia entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	13
Tabla 3 Nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.....	14
Tabla 4 Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	15
Tabla 5 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	16
Tabla 6 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	17
Tabla 7 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	14
Figura 2 Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.	15

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. El estudio es de tipo aplicada, correspondiendo a un diseño no experimental de corte transversal descriptivo – correlacional; para la medición de las variables se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 22 colaboradores a través de un cuestionario conformado por 23 ítems en una escala de tipo Likert, validado por la técnica de juicio de expertos, conformada por dos docentes de la especialidad y un docente metodólogo. Con una confiabilidad del Alfa de CronBach de 0,949 que indicó que el instrumento es altamente confiable. Para el análisis de datos, se evaluó cada una de las dimensiones de la variable Estrés Laboral con el Desempeño laboral mediante el programa estadístico IBM SPSS V25; donde se obtuvo mediante la prueba paramétrica de Pearson un valor de ($r=0,939$) con significancia ($p=0,000$) menor al 5%. Concluyendo que existe relación positivamente alta entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral.

Abstract

This research report had as its general objective the determination of the relationship between the Stress and the Labour performance of the Administrative Staff of the Chepén Health Network, 2020. The study is of applied type, corresponding to a non-experimental design of descriptive-correlational cross-sectional; for the measurement of the variables, the technique of the survey was applied to a sample of 22 collaborators through a questionnaire consisting of 23 items on a Likert scale, validated by the expert judgement technique, consisting of two teachers of the specialty and With a reliability of the Alpha of CronBach of 0.949 that indicated that the instrument is highly reliable. For data analysis, each of the dimensions of the Work Stress with Work performance variable was evaluated using the IBM SPSS V25 statistical program, where a value of ($r=0.939$) was obtained by Pearson's parametric test with significance ($p=0,000$) less than 5%. In conclusion, there is a positive high relationship between the Stress and the Work performance of the administrative staff of the Chepén Health Network, 2020.

Keywords: Work stress, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el Estrés laboral se considera, como el original inconveniente de la salud de los colaboradores y depende de ello el buen funcionamiento de las organizaciones; asimismo la OMS afirma que el estrés laboral aqueja la salud tanto física como psicológica. Mundialmente se está viviendo una crisis, donde muchos de los trabajadores están presentando un cuadro de Estrés laboral lo cual afecta tanto a su salud como a la compañía; ya que existe un deficiente Desempeño laboral. En lo internacional, según el (ONSM, 2017) revela que el 40% de trabajadores entre los 18 y 65 años experimentó Estrés laboral, perturbando su bienestar y productividad en la organización.

Por otro lado, en el Perú (INEI, 2018) afirma que el 80% de trabajadores peruanos de la población económicamente activa (PEA) sufren de Estrés laboral, a lo que manifestó que un 47.7% de mujeres son las más afectadas por ser madres de familia y el 32.3% de hombres están menos expuestos a este problema; ya que son más prácticos al momento de expresar sus emociones. Esto afecta al rendimiento y desenvolvimiento de los colaboradores; ya que su Desempeño laboral disminuye y puede provocar un comportamiento no saludable poniendo en riesgo su salud. Debido a las circunstancias en que se encuentra el mundo, hoy en día, por la originada coyuntura sanitaria del COVID-19, los trabajadores de la salud presentan sobrecarga al momento de realizar su trabajo generando así agotamiento físico y mental, nerviosismo entre otros.

(Bohorquez, 2018) Manifiesta que más del 70% de las empresas sumergen a sus trabajadores en el Estrés, pues éstos no tienen un control óptimo de su manejo mental por lo que presentan actitudes que afectan su Desempeño laboral. Por lo tanto se les pide asumir medidas preventivas como el de tener una alimentación sana, dormir las horas adecuadas y sobretodo una constante actividad física; de esta manera su desempeño laboral no se verá forzado.

Finalmente, en la Red Salud Chepén, se percibió una tensión y rigidez en los colaboradores y estos lo manifestaban a través de sus actos y comportamiento en las tareas que realizan a diario en el dicho centro. Razón por la cual se planteó el siguiente

problema de investigación, ¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020?

A continuación, se explica la justificación de la investigación: Relevancia social, la investigación brindará aportes acerca del estrés que podría estar afectando la vida del personal administrativo de la Red Salud Chepén e incrementar así su Desempeño laboral; ya que ellos son el activo más valioso de la organización. Justificación Práctica, da a conocer la relación que existe entre Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, y saber aprovechar los resultados obtenidos para mejorarla y dar recomendaciones que beneficien al colaborador en su ámbito laboral. Justificación Teórica, sirve como información para gerentes administrativos de la organización ya que conocerán el error que cometen en su Desempeño laboral por presentar Estrés; y además la investigación será accesible y ayudará como guía a nuevos investigadores a querer estudiar las mismas y/o similares variables. Justificación Metodológica, permitirá ayudar a investigadores que estén interesados en efectuar proyectos relacionados con el estudio de las variables de esta investigación, además se usó procedimientos como la recolección de datos.

Este capítulo de la investigación culmina con los objetivos y la hipótesis: Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Objetivos Específicos: Determinar el nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020; Determinar el nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Hipótesis General: Existe relación entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan trabajos previos para dar mejor énfasis al estudio de las variables.

A nivel nacional (Fernández J. , 2018) en su investigación *“Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018”* tuvo como finalidad conocer la relación de dichas variables, tipo de investigación: descriptivo de diseño no experimental y correlacional de corte transversal. Contó con 60 trabajadores, teniendo de técnica: encuesta y de instrumento: cuestionario. El resultado según Rho de Spearman fue que el 81% de trabajadores manifiesta que existe relación entre las variables; de modo que se concluyó aceptando su hipótesis general y rechazando su hipótesis nula.

Por otro lado (Flores & Granados, 2018) en su estudio *“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”* su fin fue establecer la relación entre las variables, tuvo diseño descriptivo-correlacional. Aplicó la encuesta como técnica, a 30 colaboradores a través de un cuestionario utilizando una confiabilidad del Alpha de CronBach de 0,84. El resultado arrojó que el 67% posee nivel moderado de estrés; con una significancia de $(r=0,000)$ menor a $\alpha=0,05$; deduciendo que existe relación significativa entre las variables.

A nivel local (Capristán, 2018) en su tesis *“Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional de Salud Lambayeque, periodo 2018”* su objetivo consistió en aplicar un programa en manejo de ambas variables, fue de tipo aplicada y utilizó como técnica la encuesta. Su población fue de 61 trabajadores, obteniendo el fortalecimiento de ambas variables. Concluyendo que hubo evidencia estadística de la hipótesis del investigador y denegar la nula.

A nivel internacional, (Yáguar Gutierréz, 2019) *“El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil”*. Su objetivo principal fue determinar la relación entre las variables estudiadas. Su método fue cualitativo-cuantitativo. Con su muestra probabilística, 116 colaboradores de salud. Obtuvo que la mayoría de los

colaboradores mostraron un bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño laboral (69,0%). Consecuentemente: existe relación significativa entre las variables.

También (Guanquizza Naula, 2018) en su investigación “*Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez*” su objeto fue analizar la relación entre las variables, fue de carácter cuantitativo y correlacional. Su muestra fue de 48 profesionales de salud y se manipularon dos cuestionarios. La comprobación fue por la prueba paramétrica de Pearson. El resultado obtenido fue que el 50% presentó alto nivel de estrés, concluyendo que a pesar de que se discutieron las soluciones; se pudo explicar la relación entre las variables.

A continuación, se presenta los siguientes conceptos que refuerzan la investigación:

Estrés laboral (Torres & Baillés, 2019) lo perciben, “como una amenaza incontrolable e impredecible”, esto quiere decir que el individuo al encontrarse en una situación perjudicial no sabe cómo manejar esta amenaza. (Fernández J. , 2019) Dice que “el estrés laboral se ocasiona por la acumulación de trabajo, discusiones o exigencias a la que los trabajadores hacen frente”, esto constata que afecta de manera negativa en la eficacia de los colaboradores dándoles un desequilibrio en su rendimiento laboral.

Podemos concluir que el Estrés laboral, es producido por circunstancias diversas que se agravan, porque el colaborador intenta adaptarse a las presiones internas y externas para acoplarse en su entorno. Es así que entra en un desorden con su puesto de trabajo y observa que no hay apoyo suficiente por parte de la empresa, jefes y supervisores ya que tienen un control limitado de su trabajo para poder afrontar las presiones laborales causándoles inestabilidad en sus capacidades, recursos y necesidades; y a la vez dificultándoles desarrollarse con efectividad al momento de realizar sus actividades.

Por otro lado (Ortega, Hernández, & Reidl, 2012), habla acerca de 3 Dimensiones del Estrés laboral:

La primera dimensión Sobrecarga de trabajo que es, “la que guarda una relación con la magnitud, amplificación o duda con la labor” en otras palabras surge cuando la repartición de tareas no es la apropiada durante la jornada laboral, ya que no existe un horario prudente para los trabajadores sometiéndolos así a experimentar una sensación

inferior de calidad en su rendimiento laboral, falta de tiempo para dar resultados e impotencia por la dificultad de las tareas convirtiéndolos en menos productivos.

A su vez tiene los siguientes indicadores: a) Baja autonomía, que según (Dos Santos, 2017) la define como aquel individuo que no tiene libertad para elegir o decidir por sí mismo. b) Los Sentimientos de inferioridad para (Orón, 2017) se deducen, por aquellos trabajadores que son tratados con menosprecio y agresividad. c) La Fatiga, donde (Cárdenas, 2017) manifiesta que esto se da por un fallo funcional en el organismo de la persona, y se ve reflejado su falta de energía.

Como segunda dimensión Desgaste emocional, por lo que se entiende que está “unido con la desventaja de las perspectivas de una persona en cuanto a lo que posiblemente logre” su causa es producida por el cambio emocional que genera en el trabajador llenándolo de dificultades y debilidades, desalineando su mente y volviéndolo así más perceptible al momento de cumplir con su objetivo ocasionándole insatisfacción, evasión e indiferencia. Esto lo manifiesta a través de un período de peligro poniendo en riesgo su eficiencia y eficacia al momento de llevar a cabo una tarea con éxito, interrumpiendo la concentración en sus actividades creando así un cambio negativo en su vida profesional.

Como indicadores se consideran a los siguientes: a) Realización personal, que según (Lacayo, 2017) se obtiene por el cumplimiento de objetivos personales, para hacer posible su desarrollo en el trabajo. b) La Despersonalización, donde (Solís, 2017) dice que se da por aquellas actitudes indiferentes hacia los demás. c) El Agotamiento emocional, por lo que el autor también interpreta que es la sensación de no poder más y depender emocionalmente de algo.

Finalmente la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución donde se dice que, “es aquel que busca la relación de reciprocidad que se ocasiona entre la organización y el trabajador”, o sea; es el desbalance entre los esfuerzos que el trabajador realiza y las retribuciones que gana. Los colaboradores creen que la empresa no valora su trabajo lo que genera contrariedad y frustración en su crecimiento laboral, motivo por el cual sus expectativas no son satisfechas al cien por ciento porque no obtienen beneficios ni reconocimientos.

Se consideran como sus indicadores al: a) Rendimiento, el cual (Terán, 2017) aclara que se trata de cuánto hace y logra el trabajador para obtener un resultado óptimo. b) El Salario (AEC, 2019) cuestiona que es la contribución monetaria que genera el colaborador, con el fin de satisfacer sus necesidades. c) La Recompensa donde (García, 2017), la ubica como el trabajo bien hecho que realiza el personal para que sea premiado, beneficiado o felicitado.

La segunda variable es el Desempeño laboral, y se define como las acciones, actitudes y desenvolvimiento del colaborador acerca del rol que desempeña esto implica también los conocimientos que tiene en relación al propósito de la empresa (Campbell, 1990). Para (Palací, 2005) es el “esfuerzo que se aguarda asistir a la empresa de los distintos hechos que el colaborador realiza en un determinado período”. (Chiavenato, 2017) Nos dice que es el “desenvolvimiento del colaborador en busca de objetivos propuestos, para lograr los objetivos deseados”, esta herramienta proporciona información sobre su rendimiento, y competencia individual para la mejora continua y se llegue a cumplir la tarea de la empresa.

A lo que podemos decir que, Desempeño laboral son los hechos y comportamientos de los colaboradores en la organización, se pueden evaluar a través de las competencias del individuo, destrezas y contribución de la empresa.

La Evaluación del Desempeño laboral es una herramienta básica para las empresas ya que a través de los resultados obtenidos se puede observar las necesidades y deficiencias de los colaboradores y, por lo tanto, determinar las estrategias para mejoramiento del desempeño (Rodríguez I. , 2017). Por otro lado (Chiavenato, 2017) manifiesta que evaluar el rendimiento del colaborador es la forma metódica de estimación de las acciones que realiza; y se logra alcanzar el objetivo propuesto dando el resultado esperado de su potencial para el desarrollo futuro; pero mayormente es cuánto valor suma a la empresa.

Los Factores del Desempeño laboral son: Los Actitudinales que son el orden, empatía, iniciativa, compromiso, confianza, presentación propia, logro, creatividad; y Los Operativos que incluyen sensatez, atributo, suma, puntualidad, liderazgo y agrupamiento (Chiavenato, 2018).

Como primera dimensión de esta variable se considera a la Capacidad laboral, que muestra las cualidades que desarrolla el colaborador en una compañía a través de sus destrezas, conocimientos, aptitudes, y experiencia que muestra en su puesto de trabajo.

Se consideran los siguientes indicadores: a) La Habilidad, de una persona depende de la capacidad que tiene para desempeñarse con facilidad al momento de realizar una tarea o actividad en un área específica (RAE, 2019). b) La Destreza y la Habilidad, son dos conceptos que van de la mano, ambas se complementan en la personalidad de cada persona y hace que seamos diferentes al resto (Fundación Paraguaya, 2019), esto hace referencia a que muchas veces algunas personas son capaces de hacer cosas que nosotros no podemos.

Como segunda dimensión de la variable Eficacia, que según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017) "Es el acatamiento de los fines" en otras palabras la eficacia es el logro de las tareas trazadas en un determinado tiempo sin importar el costo.

Finalmente, la tercera dimensión Innovación, que se define como el proceso de convertir una oportunidad a nuevas ideas y la forma de poner en práctica estas ideas (Flynn, Dooley, O'Sulvian, & Cormican, 2003). De esta manera se puede indicar, que es un proceso que permite combinar habilidades y tecnologías para proporcionar soluciones novedosas a problemas específicos.

Se consideran a los siguientes indicadores: a) Creatividad, que es la capacidad de un individuo para formar ideas o productos novedosos y originales en un ambiente social determinado. (Castillo, Ezquerro, Llamas, & López, 2016) b) La Proactividad, es poseer la capacidad de liderar nuestra propia vida, es asumir las responsabilidades para que las cosas sucedan y decidir en todo momento que queremos lograr y como lo vamos hacer (Covey, 2018).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

(Rodríguez E. , 2005) Sostiene que la investigación aplicada “se halla sujeta con la investigación básica, ya que se apoya de sus hallazgos para fortalecer las contribuciones teóricas”. Por ello el tipo de la presente investigación fue aplicada, porque consistió en la utilización de conocimientos ya existentes. Asimismo (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997) Muestran el nivel correlacional “como plan para calcular la relación entre dos o más variables”

Es así que el presente estudio es de nivel correlacional ya que buscó medir la relación que existe entre las variables.

Diseño de investigación

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Manifiesta que “la investigación no experimental es metódica y práctica; ya que las variables no han sido manipuladas por lo que ya han ocurrido, y su diseño transversal descriptivo-correlacional interpreta la relación entre dos o más variables en un momento dado”.

Razón por la cual el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal descriptivo-correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

(Espinoza, 2018) Explica que las variables “Son constructos que elabora el investigador e interviene en lo que se va a estudiar”, es aquella que se va a medir o controlar, pero asumiendo diferentes valores.

Estrés laboral (V1)

Definición conceptual

Para (Fernández J. , 2019) dice que “el estrés laboral se ocasiona por la acumulación de trabajo, discusiones o exigencias a la que los trabajadores hacen frente”.

Definición operacional

Se midió por la encuesta y el cuestionario de instrumento, el cual fue aplicado al personal administrativo de la Red Salud Chepén. (Ver anexos)

Indicadores: Baja autonomía, sentimientos de inferioridad, fatiga, realización personal, despersonalización, agotamiento emocional, rendimiento, salario y reconocimiento.

Escala de medición: Escala ordinal.

Desempeño laboral (V2)

Definición conceptual

“El desenvolvimiento del colaborador en busca de objetivos propuestos, para lograr los objetivos deseados” (Chiavenato, 2017).

Definición operacional

Se midió a través de la encuesta y su instrumento el cuestionario; y fue aplicada al personal administrativo de la Red Salud Chepén. (Ver anexos)

Indicadores: Habilidades, conocimientos, destrezas, cumplimiento de tareas, logro de objetivos, competitividad, creatividad y proactivo.

Escala de medición: Escala ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Señalan que la población “es el conjunto de todas las cuestiones que concuerdan con la secuencia de detalles”, en otras palabras ésta comparte cualidades habituales con todos los individuos. La población de la investigación fueron los 22 colaboradores del personal administrativo de la Red Salud Chepén.

Criterios de selección

Criterio de inclusión: Participó todo el personal administrativo de la Red Salud Chepén.

Criterio de exclusión: No se contó con la participación de las otras áreas ya que solo fue dirigido al área administrativa de la Red Salud Chepén.

Muestra

Los mismos autores sostienen que “es un subgrupo de personas de quienes se van a recopilar datos”. Por el reducido número de colaboradores del personal administrativo de la Red Salud Chepén, la investigación tomó toda la muestra. Por esta razón no se aplicó técnica de muestreo.

Unidad de análisis: Un colaborador del personal administrativo de la Red Salud Chepén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los autores (López & Fachelli, 2015) Consideran a la encuesta “como primordial técnica de recogida de datos”, por esa razón la encuesta fue la técnica y el cuestionario su instrumento.

Validez y confiabilidad

A la vez (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Manifiestan que la validez “es el instrumento que mide la variable de interés”, en otras palabras, se busca la veracidad del instrumento. La validez del presente informe de tesis, estuvo sujeto a la validación de juicio de expertos; por lo que estuvo conformado por dos expertos en la línea de investigación y un metodólogo. (Ver anexos)

La Confiabilidad “es un instrumento que mediante su aplicación, se busca obtener un resultado oportuno”. Esta investigación, aplicó la prueba del Alfa de CronBach mediante el Programa Estadístico SPSS; donde en el cuestionario de Estrés laboral se obtuvo ($\alpha=0,949$) y el Desempeño laboral, consiguió ($\alpha=0,932$). (Ver anexos)

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización para aplicar la encuesta y determinar si existe relación entre el Estrés y Desempeño laboral; gracias a la organización se pudo obtener información clara, sencilla y precisa del personal administrativo de la Red Salud Chepén.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de realizar la encuesta al personal administrativo de la Red Salud Chepén, se realizó un análisis estadístico donde se usaron los programas Excel y SPSS. Con esta información, se obtuvo los resultados que se ven reflejados en las tabulaciones, gráficos, figuras e interpretaciones correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró la aprobación por parte de la Red Salud Chepén; es así que se pudo realizar las encuestas al personal administrativo. La Confidencialidad, por parte de los investigadores ya que se le otorgó seguridad tanto a la organización como a los colaboradores. Así como también se respetó los derechos de autor citándolos según el manual de Normas APA.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Tabla 1

Prueba de Normalidad del Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,117	22	,200*	,966	22	,610
DESEMPEÑO LABORAL	,153	22	,194	,965	22	,587

Fuente: Base de datos obtenidos de la muestra.

Interpretación: Tomando en cuenta que el número de encuestados en la tabla 1 fue menor a 35; se consideró trabajar con la Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk ya que el nivel de significancia fue mayor al 5%. Es así que se acepta Ho y se rechaza H1, indicando una distribución normal de los datos analizados; así pues para probar la hipótesis de investigación se utilizó la Prueba Paramétrica de Pearson.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Estrés y el Desempeño laboral.

H1: Si existe relación entre el Estrés y el Desempeño laboral.

Tabla 2

Grado de correlación y nivel de significancia entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

		ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	1	,939**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,939**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	22	22

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

Interpretación: La tabla 2 señala que, el Estrés está relacionado directamente con el Desempeño laboral; de acuerdo al resultado que arrojó la Prueba Paramétrica de Pearson ($r=0,939$) donde se indica una correlación positiva muy alta entre las variables y una significancia de ($p=0,000$); de tal forma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Concluyendo, que existe relación positivamente alta entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud de Chepén, 2020.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Tabla 3

Nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Nivel	Nº Colaboradores	%
BAJO	1	5%
MEDIO	0	0%
ALTO	21	95%
TOTAL	22	100%

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Figura 1

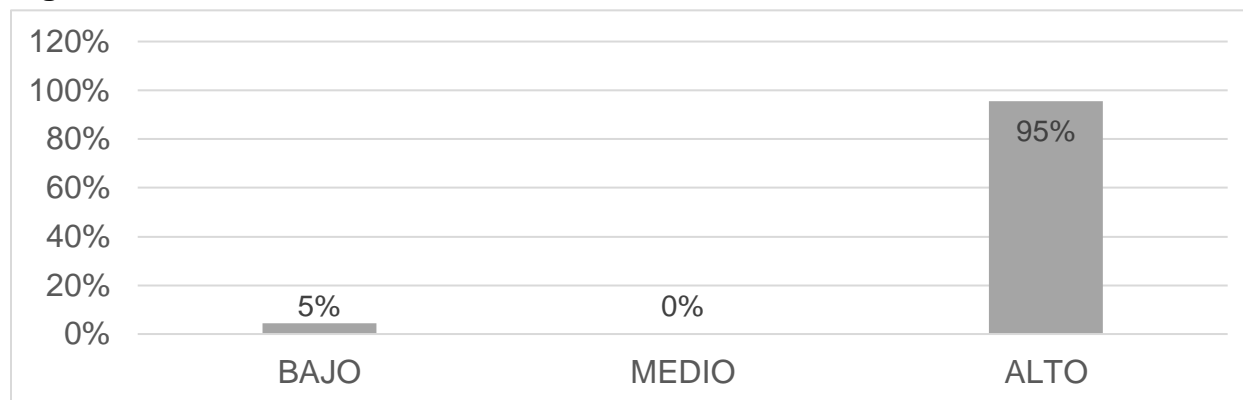


Figura 1 Nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Interpretación: En la figura 1, se denota que de los 22 colaboradores que fueron encuestados, el 5% indica que presentan un nivel bajo de Estrés laboral mientras que el 95% del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 posee un nivel alto de Estrés laboral.

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Tabla 4

Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Nivel	Nº Personal Administrativo	%
BAJO	1	5%
MEDIO	1	5%
ALTO	20	90%
TOTAL	22	100%

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Figura 2

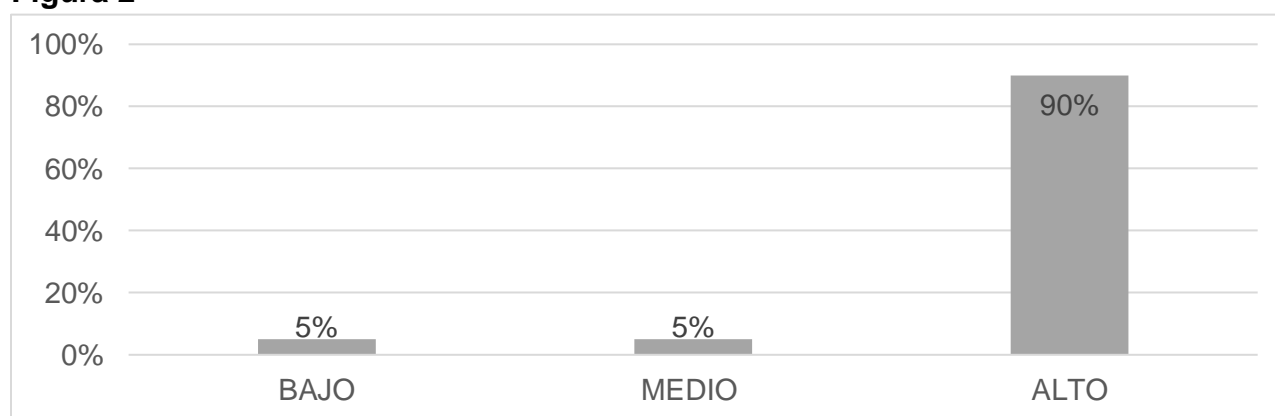


Figura 2 Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Interpretación: Se mira en la figura 2, que de los 22 colaboradores encuestados, el 5% manifestó tener un nivel bajo de Desempeño laboral. Asimismo el otro 5% indicó presentar un nivel medio de Desempeño laboral; por tanto el 90% del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 presentó un nivel alto de Desempeño laboral.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral.

H1: Si existe relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral.

Tabla 5

Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

		SOBRECARGA DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL
SOBRECARGA DE TRABAJO	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	22	22

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

Interpretación: La tabla 5 demuestra que, la dimensión Sobrecarga de trabajo está relacionado directamente con el Desempeño laboral; el resultado obtenido de la prueba paramétrica de Pearson ($r=0,918$) donde se señala una correlación positiva entre las variables y una significancia de ($p=0,000$); esto afirmó la hipótesis alterna y negó la nula. Finalizando, que existe una relación positiva muy alta entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud de Chepén, 2020.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral.

H1: Si existe relación entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral.

Tabla 6

Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

		DESGASTE EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
DESGASTE EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,942**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,942**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	22	22

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

Interpretación: La tabla 6 muestra que, la dimensión Desgaste emocional está relacionado directamente con el Desempeño laboral; es así que según la prueba paramétrica de Pearson ($r=0,942$) se estableció una alta correlación entre las variables con una significancia de ($p=0,000$); es decir la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Concluyendo, que existe relación positiva muy alta entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud de Chepén, 2020.

Objetivo Específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo - retribución y el Desempeño laboral.

H1: Si existe relación entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo - retribución y el Desempeño laboral.

Tabla 7

Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

		DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO - RETRIBUCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO - RETRIBUCIÓN	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	22	22

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

Interpretación: Los datos de la tabla 7, muestran que la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo - retribución está relacionado directamente con el Desempeño laboral, el resultado obtenido de la prueba paramétrica de Pearson ($r=0,882$) demostrando una correlación positiva entre las variables y una significancia de ($p=0,000$); consecuentemente se refutó la hipótesis nula y la hipótesis alterna se ratificó. Concluyendo, que existe una relación positiva alta entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo - retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud de Chepén, 2020.

V. DISCUSIÓN

Seguidamente, se inicia la discusión en detalle de aquellas investigaciones realizadas con el análisis de resultados de los datos obtenidos, el cual tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 dando como resultado que existe correlación positiva alta ($r=0,939$) entre las variables y una significancia de ($p=0,000$). Considerando el antecedente de (Guanoquiza Naula, 2018), en su tesis titulada “Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño de los profesionales de salud”, donde se encontró que las variables Estrés y Desempeño laboral se relacionan; por ende concluye que se acepta H1 y se rechaza Ho; pues el resultado fue similar ya que entre ambas variables existe un grado de correlación y nivel de significancia altamente positivo; es decir, que a mayor Estrés mayor es el Desempeño laboral. Esto se debe a que el personal administrativo de la Red Salud Chepén se le hace habitual trabajar bajo presión ya que estos crean un estrés positivo, lo que les favorece a obtener un mejor rendimiento y resultados en su labor. Profundizando el tema, el personal de dicha institución comentan que el estrés que ellos presentan es manejable y son en momentos puntuales y de corta duración, lo que les permite que durante su jornada laboral estén activos, atentos y concentrados. Ahora contrastándolo con (Fernández J. , 2018) en su estudio “Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores de la salud en la Organización No Gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA "PROSA", Lima-2018”, manifestó a fin de probar su hipótesis que utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman; porque su muestra fue de 60 trabajadores de la salud a diferencia de que aquí solamente se contó a los 22 colaboradores del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Razón por la cual la población fue menor de 35, entonces se trabajó con la prueba paramétrica de Pearson relacionando al Estrés y Desempeño laboral en un 93% afirmando así una probabilidad significativa entre las variables.

El resultado obtenido en el primer objetivo específico que fue Determinar el nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 mediante la encuesta aplicada se tuvo que el 95% representó el nivel alto de Estrés laboral. Confrontándolo con el resultado de (Flores & Granados, 2018) y su tesis titulada “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”, expresaron que de los 30 colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, Trujillo obtuvieron que 67% ostentan un nivel moderado de Estrés laboral; a diferencia que del presente estudio fueron solamente 22 colaboradores, esto se interpreta que cuando una organización presente menos colaboradores y el trabajo sea demandante el nivel de Estrés será mayor, como es el caso de la Red Salud Chepén. A la vez (Yáguar Gutierrez, 2019) en su investigación “El Estrés Laboral y su relación con el Desempeño centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil” evidenció que el 46.6% del personal de dicha institución, mostraban bajo nivel de Estrés laboral; ya que al tener mayor número de colaboradores (116) el nivel de Estrés fue bajo, porque la repartición de tareas se dio de manera adecuada; asimilando lo que revela el personal administrativo de la Red Salud Chepén donde solo el 5% de los 22 trabajadores manifestaron que gozan de una correcta jornada laboral por ende no perciben tensiones y ni presiones en el trabajo.

Para Determinar el nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 se concuerda con (Capristán, 2018) el cual en su investigación titulada “Programa en manejo del Estrés Laboral para mejorar el Desempeño Laboral – Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, periodo 2018” manifestó que los trabajadores de dicha organización, gracias al programa implementado hizo que éstos no presenten baja productividad ni se vea perjudicado el desempeño que realizan; asimismo los colaboradores del personal administrativo de la organización estudiada mediante la encuesta, revelaron que el 90% se desempeñan con efectividad porque a pesar de tener un alto nivel de Estrés, ellos están acostumbrados a enfrentar situaciones de alta complejidad ya que éstos afirman que es necesario trabajar bajo presión en momentos puntuales de activación durante la jornada, porque hace que aumente la atención y el interés por realizar las labores satisfactoriamente. Por consiguiente, el nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 es óptimo ya que cada colaborador tiene control de sus habilidades y destrezas para asumir y afrontar cualquier dificultad o desventaja que este pueda presentar con las tareas

propuestas. Al tener más contacto con la población interesada, se llegó a saber que ellos enfrentan diariamente la competencia constante de hoy en día por el talento humano joven o nuevo ya que se conoce que la mayoría del personal administrativo actual son empleados antiguos y que por todo lo que estamos pasando ellos pueden ser reemplazados y eso les genera incertidumbre por no poseer permanencia laboral; razón por la cual se esfuerzan el doble y mantienen una mentalidad positiva con actitudes capaces de mejorar el nivel de experiencia individual, aprovechando al máximo su potencial y los recursos adquiridos por la organización teniendo en claro que si las acciones son pequeñas pues el trabajo será fácil, confrontando esto ellos saben cómo manejar y actuar ante los distintos estresores involucrados.

Por otro lado, discutiendo las dimensiones de la variable Estrés laboral en primera instancia se tuvo que Determinar la relación que existe entre Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 donde los colaboradores de dicha institución guardan relación en un 92%. Los autores (Ortega, Hernández, & Reidl, 2012) expresan que esta primera dimensión trata de aquellas tareas que no son apropiadas durante la jornada laboral donde también se dice que aquí los trabajadores se sienten perjudicados y confundidos al encontrarse en esta situación ya que tienen un rendimiento mecánico y no reflexivo; comparándolo con la obtención de resultados de la actual investigación se puede decir que el personal administrativo de la ya mencionada institución hacen hábito a sentirse abrumados porque ellos afirman de que es algo bueno y a la vez dicen que así se pueden esforzar más para conseguir lo que merece la pena tener; ya que ellos no abandonan sus gestiones y separan su tiempo correctamente, por ende el tercer objetivo específico mantuvo una relación altamente significativa ($r=0,918$) entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Para entender un poco más acerca del por qué el personal administrativo a pesar de presentar Sobrecarga de trabajo se desempeña normalmente, es conveniente aportar indicadores que puedan medir dicha situación como lo son, según (Dos Santos, 2017), (Orón, 2017) y (Cárdenas, 2017) la Baja autonomía, Sentimientos de inferioridad y Fatiga; respectivamente. Estos autores manifiestan que los empleados de las diferentes instituciones al hallarse en estas

situaciones se enfoquen más en trabajar con lentitud, lo que les conlleva a que cometan errores y a perder tiempo en concentración física y mental. De acuerdo a las encuestas realizadas al personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 el resultado fue que disponen de información necesaria lo cual les resulta útil para cumplir con el propósito laboral y logren desempeñarse de forma eficiente; ya que entre ellos se delegan funciones y así pueden optimizar el tiempo de las horas al entregar un trabajo productivo.

Simultáneamente el segundo objetivo específico que fue Determinar la relación que existe entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Según (Ortega, Hernández, & Reidl, 2012) exhiben que la segunda dimensión de la primera variable es producida por el cansancio emocional, lo que conlleva al trabajador a tener falta de estimulación para progresar en su trabajo. Sin embargo, de los resultados analizados se obtuvo que el 94% del personal administrativo consideró que el Desgaste emocional muestra relación positiva en el Desempeño laboral; esto quiere decir que a pesar de que los colaboradores de dicha organización sean perceptibles a los cambios éstos muestran con facilidad su flexibilidad para adaptarse y así su rendimiento no se vea afectado, sumándole lo que actualmente se atraviesa, como la crisis del Covid 19 éstos se vieron obligados a actuar con rapidez al cambio; ya que en la institución donde trabajan era la última en dejar de atender a los usuarios. Asimismo (Lacayo, 2017) y (Solís, 2017) miden esta dimensión a través de la Realización personal, Despersonalización y Agotamiento emocional lo cual interpretan que el individuo depende emocionalmente de sensaciones de no poder ni seguir más y no hallan su realidad. Verificando con (Rodríguez I. , 2017) y (Chiavenato, 2017) donde evalúan que el desempeño laboral es una herramienta básica para que los resultados finales sean suficientes y estimables. Ahora para el cuarto objetivo, el personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 cumple con el mejoramiento de sus actos mediante la observación y así ellos son evaluados de acuerdo al compromiso e iniciativa que le coloquen en su trabajo, esto se debió a que el personal que trabaja en dicha institución se siente comprometida con su vocación razón por la cual se afirmó que se aceptó H1 y se rechazó H0; ya que existe relación altamente positiva ($r=0.942$) entre

la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.

Como quinto y último objetivo específico a discutir, se tuvo que Determinar la relación que existe entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 el cuál se relaciona en un 88% dando a entender que existe correlación significativa entre la tercera dimensión y la segunda variable. También (Ortega, Hernández, & Reidl, 2012) manifiestan que aquí se genera un desbalance entre el rendimiento y la contribución monetaria por lo que las perspectivas de los colaboradores no son plenamente completas y por ende no logran satisfacer sus necesidades personales ni profesionales; adaptándolo al presente estudio según el logrado resultado mediante la realizada encuesta al personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 plasmaron que el sueldo que reciben, no es equivalente al esfuerzo que ofrecen; ya que es muy poco lo que ganan y su desempeño es factible ante cualquier situación. Como lo dice (Covey, 2018) el personal tiene que ser proactivo tal es el caso de los administrativos de dicha organización que muestran un Desempeño laboral capaz de dar u ofrecer el cien por ciento a pesar que la equidad monetaria no sea justa entre las demandas y obligaciones que le corresponde a cada colaborador y las ganancias que éste recibe a cambio; a través de ello el esfuerzo que realizan con vigor es activo porque los resultados que originan son positivos para la organización, obteniendo una correlación significativa alta ($r=0.882$) entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén 2020.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo discutido, analizado y aplicado anteriormente; la investigación realizada al personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 presenta las conclusiones subsiguientes:

1. En este trabajo se encontró una correlación positiva muy alta entre las variables Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 lo cual indica que entre las variables existe relación y son significativas; porque a mayor estrés, mayor es el desempeño que realizan. Esto se debe a que el estrés que presentan es manejable y se da en ciertos momentos, para que estén activos y comprometidos en el cumplimiento de las tareas; ya que si los recursos se escasean (tiempo) y la fecha de entrega se acorta, su desempeño aumenta.
2. Asimismo, se concluyó que la mayoría del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 presentaron un nivel alto de Estrés laboral; sin embargo, si la institución no les presta atención a los estímulos que genera el estrés o no los minimiza, a la larga esto les puede causar enfermedades tanto físicas como psicológicas en los colaboradores.
3. Se comprobó que el personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 presentó un nivel alto de Desempeño laboral; esto se debe porque presentan una buena capacidad laboral y son eficaces e innovadores; ya que se sienten comprometidos al cumplimiento del logro de los objetivos de sus tareas.
4. Se determinó que existe relación positiva muy alta entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo; ya que a pesar de tener tareas excesivas ellos permanecen realizando su labor con normalidad dado a que disponen de información necesaria y tienen definido su rol para el desarrollo de sus tareas.
5. Por otro lado, la investigación estableció que también existe una relación positiva muy alta entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo; razón por la cual sienten que no tienen recursos suficientes personales

y por lo tanto esto les causa un impacto emocional como frustración y cansancio, pero a pesar de ello saben gestionar sus emociones al momento de desempeñarse.

6. Por último, el estudio detectó que existe una relación positiva alta entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo - retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo; a pesar que no perciben un sueldo acorde a su esfuerzo dicha institución hace reconocimiento no salarial a los colaboradores del mes, además confían que a manera que transcurra el tiempo asciendan de puesto y con ello aumente su salario.

VII. RECOMENDACIONES

Para un mejor manejo de actividades que realiza el personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020 se propuso las posteriores recomendaciones:

A la Red Salud Chepén, se le recomienda que esté atenta a las necesidades de sus colaboradores del personal administrativo para que mediante la realización de una estrategia de capacitación, pues se mejore el clima laboral y así ellos puedan manifestar que hay interés en su crecimiento personal y profesional; como también el considerar sus ideas u opiniones.

Asimismo, la Red Salud Chepén debe brindarle a su personal administrativo las herramientas necesarias como evaluaciones constantes o continuas, y así saber qué actividades les está aquejando y éstos logren cumplir sus tareas eficientemente sin perturbar el nivel de estrés, ni aumentarlo por no contar con tiempo suficiente ni recursos apropiados para la obtención de resultados óptimos.

Por otro lado; se sugiere a la Red Salud Chepén que tomen en cuenta instituir una política de compensación de horas extras; porque actualmente eso no se está recompensando al personal administrativo ya sea de manera monetaria o mediante algún otro tipo de incentivo.

Como recomendación final, se le propone al personal administrativo de la Red de Salud Chepén que realicen técnicas de relajación, meditación y participación en actividades recreativas como talleres, para potenciar y mejorar las relaciones interpersonales; aunque el estudio determinó que no afecta a su rendimiento laboral actualmente puede que el estrés esté afectando a su salud después de un largo tiempo. Por ello deben ocupar y utilizar de su tiempo libre para distribuir y organizar sus tareas de forma equilibrada, ya sea laboral o no.

Es conveniente dar una recomendación extra al personal administrativo de la Red Salud Chepén, para que tomen conciencia y superen sus expectativas teniendo una mentalidad diferente; gracias a la información útil brindada por el presente estudio.

REFERENCIAS

- AEC. (2019). *Asociación española para la calidad*. Obtenido de aec.es: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>
- Bohorquez, O. (15 de Mayo de 2018). *Trujillo en Línea*. Obtenido de trujilloenlinea.pe: <http://www.trujilloenlinea.pe/noticias/camara-comercio-la-libertad/15/05/2018/trujillo-especialistas-revelan-que-estres-laboral>
- Campbell, J. P. (1990). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Consulting Psychologist Press.
- Capristán, M. (2018). *Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional de Salud Lambayeque, periodo 2018. (Tesis)*. Chiclayo.
- Cárdenas, D. (2017). La fatiga, como estado motivacional subjetivo. *Andaluza de Medicina del Deporte*, 32.
- Castillo, M., Ezquerro, A., Llamas, F., & López, V. (2016). Estudio neuropsicológico basado en la creatividad, las inteligencias múltiples y la función ejecutiva en el ámbito educativo. *Artículos Científicos WOS y SCOPUS*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Covey, S. R. (2018). *Resumen Extendido de los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva - Basado en el libro de Stephen R. Covey*. Independently Published.
- Dos Santos, D. (2017). Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica. *Revista Bioética*, 20.
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. (Parte I). *Revista Conrado*, 37.

- Fernández, J. (2018). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA "PROSA", Lima-2018. (Tesis)*. Lima.
- Fernández, J. (2019). *Libérate del Estrés*. RBA Libros S.A.
- Flores, D., & Granados, 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. (Tesis)*. Cajamarca.
- Flynn, M., Dooley, L., O'Sullivan, D., & Cormican, K. (2003). *Idea management for organizational innovation*. World Scientific.
- Fundación Paraguaya. (17 de Enero de 2019). *Medium*. Obtenido de fundacionparaguaya.medium.com:
<https://medium.com/@fundacionparaguaya/habilidad-y-destreza-dos-conceptos-que-van-de-la-mano-b05fe4073520>
- García, R. (2017). *El salario emocional y su impacto en la cuenta de resultados. (Tesis)*. Business School.
- Guanquiza Naula, L. (2018). *Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del centro de salud Ponce Enríquez. (Tesis)*. Guayaquil.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa-Cuali. (Spanish Edition)*. McGraw - Hill Interamericana de España S.L.
- INEI. (28 de Marzo de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: Una perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala. (Tesis).*
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.* Barcelona: Creative Commons.
- ONSM. (Enero de 2017). *MINSALUD.* Obtenido de [minsalud.gov.co: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf)
- Orón, J. (23 de Agosto de 2017). *Términos y mentalidades. Productividad e inferioridad. Educación Press.*
- Ortega, R., Hernández, A., & Reidl, L. (2012). Validación del Instrumento de Estrés Laboral para médicos mexicanos. *En-claves del Pensamiento*, 113-119.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización.* Prentice Hall.
- RAE. (2019). *Habilidad* (Tricentenarios ed.). En Diccionario de la Lengua Española.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación.* Cultura Centro.
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño.*
- Solís, R. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Scielo.*
- Terán, J. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. (Tesis).*
- Torres, X., & Baillés, E. (2019). *El Estrés.* Profit Editorial I., S.L.
- Yáguar Gutiérrez, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. (Tesis).* Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL V1	(Fernández, 2019) Dice que “el estrés laboral se produce por la acumulación de trabajo, discusiones o exigencias a la que los trabajadores hacen frente”.	La variable Estrés laboral será medida a través de la encuesta y como instrumento utilizaremos el cuestionario la cual será aplicada al personal administrativo de la Red Salud Chepén.	SOBRECARGA DE TRABAJO	Baja autonomía	Escala de Likert
				Sentimientos de inferioridad	
				Fatiga	
			DESGASTE EMOCIONAL	Realización personal	Escala de Likert
				Despersonalización	
				Agotamiento emocional	
			DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO – RETRIBUCIÓN	Rendimiento	Escala de Likert
				Salario	
				Recompensa	
DESEMPEÑO LABORAL V2	(Chiavenato, 2017) Manifiesta que “el desenvolvimiento del colaborador en busca de objetivos propuestos, para lograr los objetivos deseados”.	La variable Desempeño laboral será medida a través de la encuesta y como instrumento utilizaremos el cuestionario la cual será aplicada al personal administrativo de la Red Salud Chepén.	CAPACIDAD LABORAL	Habilidades	Escala de Likert
				Conocimientos	
				Destrezas	
			EFICACIA	Cumplimiento de tareas	Escala de Likert
				Logro de objetivos	
			INNOVACIÓN	Competitividad	Escala de Likert
				Creatividad	
				Proactivo	

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, La Libertad 2020?	<p>General: Determinar la relación que existe entre el Estrés y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de Estrés laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Determinar el nivel de Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión Sobrecarga de trabajo y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión Desgaste emocional y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo – retribución y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020. 	ESTRÉS LABORAL V1	(Fernández J. , 2019) Dice que “el estrés laboral se produce por la acumulación de trabajo, discusiones o exigencias a la que los trabajadores hacen frente”.	La variable estrés laboral será medida a través de la encuesta y como instrumento utilizaremos el cuestionario la cual será aplicada al personal administrativo de la Red Salud Chepén.	SOBRECARGA DE TRABAJO	Baja autonomía	1,2	LIKERT Nunca 1 Casi Nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
						Sentimientos de inferioridad	3	
						Fatiga	4,5	
					DESGASTE EMOCIONAL	Realización personal	6	
						Despersonalización	7	
						Agotamiento emocional	8,9	
		DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO – RETRIBUCIÓN	Rendimiento	10				
			Salario	11				
			Recompensa	12				
		DESEMPEÑO LABORAL V2	(Chiavenato, 2017) Manifiesta que “el desenvolvimiento del colaborador en busca de objetivos propuestos, para lograr los objetivos deseados”.	La variable Desempeño laboral será medida a través de la encuesta y como instrumento utilizaremos el cuestionario la cual será aplicada al personal administrativo de la Red Salud Chepén.	CAPACIDAD LABORAL	Habilidades	13	LIKERT Nunca 1 Casi Nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
						Conocimientos	14	
						Destrezas	15	
					EFICACIA	Cumplimiento de tareas	16,17	
						Logro de objetivos	18	
INNOVACION	Competitividad				19			
	Creatividad	20,21						
	Proactivo	22, 23						

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**ENCUESTA**

Colaborador(a) del personal administrativo de la Red Salud Chepén, somos alumnas de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación; la siguiente encuesta a realizarles es para determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral. Las autoras de la presente investigación les agradecen su valioso aporte y esperamos sus sinceras respuestas.

Por favor, marque con un aspa (x) el número de escala que mejor describa su situación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
ÍTEMS				
VARIABLE: ESTRÉS				
DIMENSIÓN: Sobrecarga de trabajo				
1	¿Se le considera en la toma de decisiones de la organización?			
2	¿Expresa con libertad sus opiniones?			
3	¿Se siente incapaz de cumplir una tarea en cierto tiempo?			
4	¿Se le otorga tiempo suficiente para el término de su labor?			
5	¿Presenta usted cansancio cuando se le adiciona otra tarea por cumplir?			
DIMENSIÓN: Desgaste emocional				
6	¿Consigue llegar a sus metas planteadas?			

7	¿Cree usted que por su trabajo se ha vuelto más duro emocionalmente?					
8	¿Su trabajo lo desgasta/consume?					
9	¿Ya no trabaja con las mismas ganas de antes?					
DIMENSIÓN: Desequilibrio entre esfuerzo - retribución						
10	¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?					
11	¿Su sueldo cubre todas sus necesidades?					
12	Mientras más se esfuerza, ¿se siente menos reconocido?					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: Capacidad laboral						
13	¿Conoce las tareas de su puesto de trabajo?					
14	¿Le asignan actividades que desconoce?					
15	¿Hace uso de sus habilidades y destrezas para la obtención de los resultados de sus tareas?					
DIMENSIÓN: Eficacia						
16	¿Cumple con los objetivos de la empresa?					
17	¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?					
18	¿Actúa con rapidez para el logro de sus metas?					
DIMENSIÓN: Innovación						

19	¿Se capacita constantemente?					
20	¿Da ideas novedosas para el mejoramiento de los procesos?					
21	¿Propone alternativas de solución ante algún problema?					
22	¿Mejora los procesos para el cumplimiento de las actividades?					
23	¿Implementa la tecnología para el logro de sus tareas?					

Anexo 4.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores(as) del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Estrés Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquín Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Estrés Laboral	Sobrecarga de trabajo	Baja autonomía	¿Se le considera en la toma de decisiones de la organización?			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			¿Expresa con libertad sus opiniones?			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Sentimientos de inferioridad	¿Se siente incapaz de cumplir una tarea en cierto tiempo?			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Fatiga	¿Se le otorga tiempo suficiente para el término de su labor?			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			¿Presenta usted cansancio cuando se le adiciona otra tarea por cumplir?			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desgaste emocional	Realización personal	¿Consigue llegar a la meta de sus tareas establecidas?	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Cree usted que por su trabajo se ha vuelto más duro emocionalmente?	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Despersonalización	¿Su trabajo lo desgasta/consume?	Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Ya no trabaja con las mismas ganas de antes?	A veces (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desequilibrio entre esfuerzo - retribución	Rendimiento	¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Su sueldo cubre sus necesidades?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Recompensa	Mientras más se esfuerza, ¿se siente menos reconocido?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Legenda:


M: Malo

R: Regular

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 30/06/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Desempeño Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquin Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			

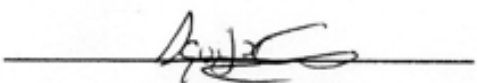
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

D e s e m p e ñ o L a b o r a l	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Capacidad laboral	Habilidades	Conocimientos	¿Conoce las tareas de su puesto?	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
			¿Le asignan actividades que desconoce?				X			X			X			X			X			X			X			X			
			¿Hace uso de sus habilidades y destrezas para la obtención de los resultados de sus tareas?				X			X			X			X			X			X			X			X			
Eficacia	Cumplimiento de tareas	¿Cumple con los objetivos de la empresa?				X			X			X			X			X			X			X			X				
		¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?				X			X			X			X			X			X			X			X				
	Logro de objetivos	¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?				X			X			X			X			X			X			X			X				
Innovación	Competitividad	Creatividad	¿Se capacita constantemente?				X			X			X			X			X			X			X			X			
			¿Da ideas novedosas para el mejoramiento de los procesos?				X			X			X			X			X			X			X			X			
	¿Propone alternativas de solución ante algún problema?				X			X			X			X			X			X			X			X					
	Proactivo	¿Mejora los procesos para el cumplimiento de las actividades?			X			X			X			X			X			X			X			X					
		¿Implementa la tecnología para el logro de sus tareas?			X			X			X			X			X			X			X			X					

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 30/06/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores(as) del instrumento
Kamiche Morante, Luis Roberto	Docente UCV	Cuestionario sobre Estrés Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquín Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Estrés Laboral	Baja autonomía	¿Se le considera en la toma de decisiones de la organización?	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Expresa con libertad sus opiniones?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Sentimientos de inferioridad	¿Se siente incapaz de cumplir una tarea en cierto tiempo?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Fatiga	¿Se le otorga tiempo suficiente para el término de su labor?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Presenta usted cansancio cuando se le adiciona otra tarea por cumplir?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desgaste emocional	Realización personal	¿Consigue llegar a la meta de sus tareas establecidas?	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Despersonalización	¿Cree usted que por su trabajo se ha vuelto más duro emocionalmente?	Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Agotamiento emocional	¿Su trabajo lo desgasta/consume?	A veces (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Ya no trabaja con las mismas ganas de antes?	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desequilibrio entre esfuerzo-retribución	Rendimiento	¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Salario	¿Su sueldo cubre sus necesidades?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Recompensa	Mientras más se esfuerza, ¿se siente menos reconocido?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Leyenda:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno ✓ X

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 02/07/2020	10804834		952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Kamiche Morante, Luis Roberto	Docente UCV	Cuestionario sobre Desempeño Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquin Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

D e s e m p e ñ o L a b o r a l	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Capacidad laboral		Habilidades	¿Conoce las tareas de su puesto?	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Conocimientos	¿Le asignan actividades que desconoce?				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Destrezas	¿Hace uso de sus habilidades y destrezas para la obtención de los resultados de sus tareas?				X			X			X			X			X			X			X			X			
Eficacia	Cumplimiento de tareas	¿Cumple con los objetivos de la empresa?				X			X			X			X			X			X			X			X				
		¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?				X			X			X			X			X			X			X			X				
Innovación	Logro de objetivos	¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?				X			X			X			X			X			X			X			X				
		Competitividad	¿Se capacita constantemente?				X			X			X			X			X			X			X			X			
Innovación	Creatividad	¿Da ideas novedosas para el mejoramiento de los procesos?				X			X			X			X			X			X			X			X				
		¿Propone alternativas de solución ante algún problema?				X			X			X			X			X			X			X			X				
	Proactivo	¿Mejora los procesos para el cumplimiento de las actividades?			X			X			X			X			X			X			X			X					
		¿Implementa la tecnología para el logro de sus tareas?			X			X			X			X			X			X			X			X					

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno ✓

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 02/07/2020	10804834	 Mg. Luis Roberto Kamiche Morante	952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores(as) del instrumento
León Balarezo, Olenka	Docente UCV	Cuestionario sobre Estrés Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquín Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Estrés Laboral	Baja autonomía	¿Se le considera en la toma de decisiones de la organización?	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Expresa con libertad sus opiniones?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Sentimientos de inferioridad	¿Se siente incapaz de cumplir una tarea en cierto tiempo?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Fatiga	¿Se le otorga tiempo suficiente para el término de su labor?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Presenta usted cansancio cuando se le adiciona otra tarea por cumplir?				X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desgaste emocional	Realización personal	¿Consigue llegar a la meta de sus tareas establecidas?	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Despersonalización	¿Cree usted que por su trabajo se ha vuelto más duro emocionalmente?	Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Agotamiento emocional	¿Su trabajo lo desgasta/consume?	A veces (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		¿Ya no trabaja con las mismas ganas de antes?	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Desequilibrio entre esfuerzo - retribución	Rendimiento	¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Salario	¿Su sueldo cubre sus necesidades?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Recompensa	Mientras más se esfuerza, ¿se siente menos reconocido?			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Legenda:


M: Malo

R: Regular

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CHEPÉN 02 /07/2020	19332700		989746745
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
León Balarezo, Olenka	DOCENTE UCV	Cuestionario sobre Desempeño Laboral	Correa Tacilla, Estrella Marroquin Goicochea, María
Título del estudio: Estrés y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020.			


ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

D e s e m p e ñ o L a b o r a l	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Capacidad laboral	Habilidades	Conocimientos	¿Conoce las tareas de su puesto?	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
			¿Le asignan actividades que desconoce?				X			X			X			X			X			X			X			X			
			¿Hace uso de sus habilidades y destrezas para la obtención de los resultados de sus tareas?				X			X			X			X			X			X			X			X			
Eficacia	Cumplimiento de tareas	¿Cumple con los objetivos de la empresa?				X			X			X			X			X			X			X			X				
		¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos? (SE RREPITE)				X			X			X			X			X			X			X			X				
Innovación	Competitividad	Creatividad	¿Hace uso de muchos recursos para el cumplimiento de sus objetivos?																												
			¿Se capacita constantemente?				X			X			X			X			X			X			X			X			
	¿Da ideas novedosas para el mejoramiento de los procesos?				X			X			X			X			X			X			X			X					
	¿Propone alternativas de solución ante algún problema?				X			X			X			X			X			X			X			X					
	Proactivo	¿Mejora los procesos para el cumplimiento de las actividades?				X			X			X			X			X			X			X			X				
¿Implementa la tecnología para el logro de sus tareas?				X			X			X			X			X			X			X			X						

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CHEPEN 02/07/2020	19332700		989746745
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estrés laboral

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	12

Desempeño laboral

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	11