

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Elizabeth Laime Huamán

Asesor: Mag. Enrique Gallardo Bozeta

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por regalarme la vida y guiarme en mi camino.

A mi madre por darme fuerza en todo momento desde donde está.

A mi esposo, por obsequiarme todo su amor y su apoyo incondicional.

A mis dos maravillosos hijos por ser la razón de mis proyectos.

A mis hermanos por su apoyo moral.

AGRADECIMIENTO

A todos los colaboradores voluntarios de la Gerencia Regional de Salud Arequipa que participaron desinteresadamente.

A mi asesor, Mag. Enrique Gallardo Bozeta por sus orientaciones y enseñanzas para desarrollar mi trabajo de investigación.

A cada uno de los miembros de la Facultad de Psicología y Trabajo Social que han sido participes en mi formación académica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Marco histórico	15
1.2. Bases teóricas	17
1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio	38
1.4. Marco conceptual	43
CAPÍTULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	46
2.1 Planteamiento del problema	46
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	46
2.1.2 Antecedentes teóricos	50
2.1.3 Definición del problema general y específico	50
2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación	51
2.2.1 Objetivo general y específico	51
2.2.2 Delimitación del estudio	52
2.2.3 Justificación e importancia del estudio	52
2.3 Hipótesis, variables y definición operacional	53
2.3.1 Supuestos teóricos	54
2.3.2 Hipótesis general y específica	55
2.3.3 Variables, definición operacional e indicadores	55

CAPÍTULO III. MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS	58
3.1. Tipo de investigación	58
3.2. Diseño de investigación	58
3.3. Población, muestra y muestreo	59
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.5. Procesamiento de datos	70
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
4.1. Presentación de resultados	71
4.2. Contratación de hipótesis	85
4.3. Discusión de resultados	97
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1. Conclusiones	103
5.2. Recomendaciones	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	57
Tabla 2	Áreas que mide la escala	62
Tabla 3	Niveles de estrés laboral	62
Tabla 4	Resumen del procesamiento de los casos	65
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad	65
Tabla 6	Estadísticos de los elementos	66
Tabla 7	Estadístico total – elemento	67
Tabla 8	Preguntas por dimensiones	69
Tabla 9	Baremos de las dimensiones	69
Tabla 10	Baremos de variable desempeño laboral	69
Tabla 11	Confiabilidad de los instrumentos	69
Tabla 12	Sexo de la muestra	71
Tabla 13	Edad de la muestra	72
Tabla 14	Variable Estrés laboral	73
Tabla 15	Dimensión Clima organizacional	74
Tabla 16	Dimensión Estructura organizacional	75
Tabla 17	Dimensión Territorio organizacional	76
Tabla 18	Dimensión Tecnología	77
Tabla 19	Dimensión Influencia del líder	78
Tabla 20	Dimensión Falta de cohesión	79
Tabla 21	Dimensión Respaldo del grupo	80
Tabla 22	Variable Desempeño laboral	81
Tabla 23	Dimensión Compromiso organizacional	82
Tabla 24	Dimensión Vocación de servicios	83
Tabla 25	Dimensión Trabajo en equipo	84
Tabla 26	Prueba de normalidad de las distribuciones con la prueba de Kolmogorov-Smirnov	85
Tabla 27	Tabla de contingencia variables Estrés y Desempeño laboral	86
Tabla 28	Comprobación de Hipótesis de las variables Estrés y el Desempeño laboral pruebas de chi-cuadrado	86

Tabla 29	Tabla de contingencia variable Estrés laboral y la dimensión Compromiso organizacional	87
Tabla 30	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Compromiso organizacional	87
Tabla 31	Tabla de contingencia variable Estrés laboral y la dimensión Vocación de servicio	88
Tabla 32	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Vocación de servicio	88
Tabla 33	Tabla de contingencia variable Estrés laboral y la dimensión Trabajo en equipo	89
Tabla 34	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Trabajo en equipo	89
Tabla 35	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Clima organizacional	90
Tabla 36	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Clima organizacional	90
Tabla 37	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Estructura organizacional	91
Tabla 38	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Estructura organizacional	91
Tabla 39	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Territorio organizacional	92
Tabla 40	Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Territorio organizacional	92
Tabla 41	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Tecnología	93
Tabla 42	Prueba de chi-cuadrado – relación entre variable Desempeño laboral y la dimensión Tecnología	93
Tabla 43	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Influencia del líder	94
Tabla 44	Prueba de chi-cuadrado – relación entre Desempeño laboral y la dimensión Influencia del líder	94
Tabla 45	Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Falta de cohesión	95

Tabla 46 Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Falta de cohesión	95
Tabla 47 Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimension del Respaldo del grupo	96
Tabla 48 Prueba de chi-cuadrado – relación entre Desempeño laboral y la dimension Respaldo del grupo	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de la muestra	71
Figura 2. Edad de la muestra	72
Figura 3. Variable estrés laboral	73
Figura 4. Dimensión clima organizacional	74
Figura 5. Dimensión estructura organizacional	75
Figura 6. Dimensión territorio organizacional	76
Figura 7. Dimensión tecnología	77
Figura 8. Dimensión influencia del líder	78
Figura 9. Dimensión falta de cohesión	79
Figura 10. Dimensión respaldo del grupo	80
Figura 11. Variable desempeño	81
Figura 12. Dimensión compromiso organizacional	82
Figura 13. Dimensión vocación de servicios	83
Figura 14. Dimensión trabajo en equipo	84

RESUMEN

En la actualidad, la salud de las personas se ha visto afectada por diversos factores, ocasionado en mucho de los casos la disminución de la calidad de vida del individuo, estudios previos han demostrado que el stress es uno de estos factores, el cual se ve originado por el estilo de vida de la persona alterándola de forma negativa, lo que en ocasiones genera complicaciones en la salud. De allí parte la presente investigación que tiene como objetivo primordial: determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia Regional de Salud Arequipa año -2017.

El presente trabajo de investigación fue abordado desde el paradigma positivista, orientada hacia el enfoque cuantitativo, para la cual se utilizó como diseño el no experimental, enmarcada en el tipo de investigación descriptiva correlacional. Se contó con una población de 75 personas correspondientes al 100% de los trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud de Arequipa.

Para la recopilación de los datos y estudio de la variable se aplicó como técnica la encuesta, para determinar la validez de los instrumentos empleados se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,864 de valor, considerado como un buen nivel de confiabilidad. De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos se logró determinar qué; en el 92% de los sujetos en estudio el nivel de estrés laboral se presenta a nivel intermedio, mientras que el 1.3% de los encuestados presenta estrés laboral. En cuanto a la variable desempeño laboral el 46% se sitúa en un nivel regular y el 4% de los trabajadores se ubica con bajo desempeño, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de $\chi^2=0.671$.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, agentes estresores, trabajo en equipo, vocación de servicio, administrativos.

ABSTRACT

Currently, the health of people has been affected by various factors, in many cases caused the decline in the quality of life of the individual, previous studies have shown that stress is one of these factors, which is seen originated by the lifestyle of the person altering it in a negative way, which sometimes generates complications in health. This is the origin of the present research, which has as its main objective: to determine the relationship between the level of stress and the work performance of the administrative workers of the Arequipa Regional Health Management year -2017.

The present research work was approached from the positivist paradigm, oriented towards the quantitative approach, for which the non-experimental was used as a design, framed in the type of correlational descriptive research. There was a population of 75 people corresponding to 100% of the administrative workers of the Regional Health Management of Arequipa.

For the data collection and study of the variable the survey technique was applied, to determine the validity of the instruments used the Cronbach's alpha coefficient was applied, which gave a result of 0.864 of value, considered a good level of reliability. According to the analysis of the results obtained, it was possible to determine what; in 92% of the subjects under study, the level of work stress is presented at the intermediate level, while 1.3% of the respondents presented work stress. Regarding the labor performance variable, 46% is at a regular level and 4% of workers are underperforming, conditioned by stressors with a proportionally positive linear association of $\chi^2 = 0.671$.

Key words: work stress, job performance, stressors, teamwork and service vocation, administrative.

INTRODUCCIÓN

La presencia del estrés es un fenómeno silencioso y perjudicial en estos tiempos. Las personas viven llenos de cambios y una serie de efectos frente a situaciones que puede provocar estrés laboral. El estrés puede afectar a cualquier trabajador sin importar cuál sea su condición o situación al punto de perjudicar su salud, su desempeño, y si el empleado realiza labores en serie también trascenderá en el clima organizacional.

Selye es quien profundizo el término “estrés”, señalando que es una forma inespecífica que tiene el organismo de responder a diferentes situaciones. De igual forma establece que este síndrome o respuesta influye en los cambios del sistema biología del individuo, por lo que es considerado como un síndrome, en el cual influyen ciertos agentes que lo originan. Unos de estos agentes es el estresor, el cual se encarga de atentar directamente en contra del equilibrio de nuestro cuerpo, originando que nuestro sistema inmune cree respuestas adaptativas que intenten proteger nuestro organismo. Cualquier estímulo puede ser estresor siempre y cuando provoque en el organismo la respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés (Selye, 1956).

El estrés se nuestra como un conjunto de circunstancias específicos entre la persona y su realidad, lo cual es valorada por la propia persona como algo que excede sus recursos viéndose muy afectado y en riesgo su bienestar personal. Es a partir de ahí que el estrés ha motivado interés en varias disciplinas como las médicas, biológicas, psicológicas entre otras, aplicando las tecnologías diversas y avanzadas (Lazarus y Folkman, 1984).

En relación al desempeño laboral, existen mecanismos en las cuales una organización puede llegar a transformar a la empresa de X a Y, se refiere que se puede lograr haciendo programas de evaluación de personal, promoción, entrenamiento, capacitación entre otras. De cualquier manera, si la organización en su totalidad no logra transformarse, estos mecanismos producirán cambios en un corto plazo pero que no se sostendrá en el tiempo (McGregor, 1960).

En Washington D.C., 28 de abril del 2016 la OPS/OMS; en la web el “seminario especial para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo” organizado y publicado por la OPS / OMS, la OIT y la OEA, trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema. En relación a esto, el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, indico que el estrés laboral no es algo nuevo ni extraño en nuestra sociedad; de acuerdo a la realidad cambiante, los avances tecnológicos, la demanda de nuevas competencias en diferentes áreas laborales, no exige nuevos retos que trasciende nuestros límites físicos y mentales como seres humanos.

En relación con lo expuesto, es el estrés que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales, daña nuestra salud, disminuye nuestra productividad y afecta en gran medida nuestros círculos sociales y familiares. En el seminario de la Dra. Kira Fortune Jefe interino del Programa Especial en el Desarrollo Sostenible y Equidad en Salud de la OPS/OMS establece que: los niveles de estrés laboral y su influencia en los problemas de salud mental de los trabajadores, demanda la creación y promoción de establecimientos que permitan favorecer la salud y bienestar de estos.

Para la OIT, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la calidad del ambiente de trabajo y las relaciones laborales; en tanto, este Organismo recomienda que se incluya el estrés laboral y los problemas mentales del trabajo dentro de sus listados de enfermedades profesionales, para que estos puedan ser identificados, cuantificados y finalmente ser intervenidos.

Toda institución sea pública o privada desea que sus trabajadores, muestren un desempeño excelente que cumplan la totalidad de sus funciones encomendadas, y que además su aporte a la institución sea mayor de lo esperado; brindando atención de calidad a usuarios, calidad en su desempeño, entre otras, pero en la mayoría de veces por situaciones diversas esto no se obtiene. El descuido al bienestar físico, psicológico y social de las personas podría ocasionar pérdidas económicas e interferir significativamente en el resultado de las metas y objetivos institucionales.

La intención del presente estudio, es que sirva como una posibilidad más que ayuden a prevenir riesgos de estrés laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, que además es una institución pública del Estado Peruano encargada de brindar atención integral responsable en los problemas de salud de la población que trabaja en armonía con su entorno socio - ambiental y cultural, para así ofrecer una mejor calidad de servicio a la población. La investigación se estructuró en cinco capítulos que se presenta a continuación:

En el capítulo I, se presenta el marco histórico, bases teóricas, investigaciones o antecedentes del estudio, marco conceptual.

Así mismo, en el capítulo II, se detalla el planteamiento del problema, describe los objetivo, delimitación y justificación de la investigación, analiza la hipótesis, variables y definición operacional.

En el capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación; el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos.

De igual forma, en el capítulo IV, se presenta el análisis de resultados, y la discusión de los mismos.

Finalmente, en el capítulo V, se describe las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco histórico

El estrés laboral tienen una enorme incidencia en la Sociedad Peruana, esta condición se ha vuelto algo recurrente en los empleados de la administración pública y privada, muchas veces considerada por estos como una tortura. Es importante destacar que cualquier persona sin distinción de raza, sexo, género puede padecer de estrés.

El término “estrés” se dio a conocer en los años 1930 cuando el Austriaco Hans Selye de 20 años estudiante de medicina, de la Universidad de Praga, en 1930 observó que a todos los pacientes a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que presentaban, padecían ciertos síntomas comunes, tales como el cansancio, falta de apetito, disminución de peso, falta de sueño, fatiga, entre otros síntomas.

Los síntomas observados en esos pacientes atrajeron la atención de Selye, quien denominó al fenómeno observado Síndrome de estar enfermo o SAG. (Oblitas, 2009). Luego de ello Selye se graduó de médico con doctorado en química-orgánica y realizó un postdoctorado en la Universidad McGill. Donde realizó una serie de experimentos relacionados con ejercicios físicos extenuantes a ratas de laboratorio, en los cuales logró comprobar la aceleración de las hormonas suprarrenales. (ACTH, adrenalina y noradrenalina), al igual que determinó la disminución del sistema linfático y la aparición de úlceras gástricas. Al conjunto de esta “triada de la reacción de alarma” Selye lo denominó inicialmente “estrés biológico” y luego, simplemente “estrés” (Oblitas, 2009, p.215).

Strauss (1981) sostiene sobre el concepto de estrés como un síndrome de reacciones fisiológicas no específicas del organismo que fue interpuesta por Selye. Asimismo, el término estrés fue introducido por primera vez al vocabulario científico y en otros campos como en la

medicina y ciencias sociales. Selye; “utilizó el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o contexto estresante, empleándose para distinguir la respuesta del organismo, la situación que la desencadena y los efectos que causa” (Selye, 1956, p. 67).

En el caso de los trabajadores administrativos al igual que en otras profesiones el estrés afecta en su vida personal y su desempeño. El trabajar en oficinas frente a un monitor ocho o más horas continuas hace susceptible a presentar estrés como reacción a la fatiga visual y mental; este último se manifiesta con un estado de agotamiento físico y psicológico crónico, a causa de excesivas exigencias personales. Muchos de los trabajadores llegan a percibir sensaciones de estar emocionalmente exhaustos y agotados por diversas situaciones.

De igual forma, por medio de estudios similares se ha logrado determinar que la edad más común para padecer de estrés es alrededor de los 25 y 45 años aproximadamente, es decir en la edad adulta, etapa en la cual el ser humano adquiere más responsabilidades, siendo el sexo femenino el más vulnerable a padecer este tipo de síndrome.

El 27 de Octubre del 2016 el Estado Peruano, publicó un Reglamento de Ley N° 2978. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde, en el Artículo 103 establece, que la persona está expuesta a riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de trabajador, ocasionándoles una serie de enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas, mentales y el estrés.

Por otro lado, en relación al desempeño laboral, a mediados del siglo XIX en pleno auge de la revolución industrial, los empresarios de la época podían medir de manera muy fácil el nivel de rendimiento de las máquinas, es decir, cuanto eran capaces de producir por día gracias a la tecnología del momento. Pero a la hora de medir el nivel de productividad de sus empleados no poseían los elementos necesarios que les permitiesen evaluar su desempeño.

Choque (2015) en su trabajo de investigación refiere que la primera evaluación de desempeño fue llevado a cabo por un empresario escocés a principios del siglo XIX en una fábrica textil, el cual consistía en medir diariamente el rendimiento laboral de los obreros con un sistema ya establecido, donde, a cada obrero se le asignaba un libro para que sus supervisores anotasen diario comentarios sobre su desempeño, dichos libros eran clasificadas en secciones y por colores que expresaban los niveles de rendimiento de cada obrero. En 1842, el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter Nacional, con el fin de que las empresas lleven a cabo anualmente y de forma obligatoria el proceso de evaluación de desempeño a sus trabajadores.

Chiavenato (2000) precisa sobre el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados y que son relevantes para la realización de los objetivos de la organización. Admite además, que un buen desempeño laboral será la fortaleza principal con la que cuenta toda organización. La evaluación de desempeño muestra la estimación del trabajo que las personas realizan en vista a los objetivos y resultados que deben lograr, y de su posible desarrollo. Así mismo manifiesta que es un procedimiento que sirve para juzgar, valorar la excelencia de las cualidades del trabajador y su compromiso con la organización.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Estrés

Sobre el término estrés diversos autores aportaron a través de investigaciones, lo que nos permitirá tener mayor conocimiento sobre el contenido de la variable que se estudia.

Las personas en general consideran que el estrés se origina cuando hay presencia de situaciones que no les es posible de controlar, otras en cambio lo entienden que se origina por exceso de presión que existe en ellos ya sea en el ambiente social o laboral sintiéndose incapaces de encontrar respuesta para atender el problema; como consecuencia

presentaran síntomas tanto fisiológicos como psicológicos y estos deterioran la calidad de vida de las personas. Presentamos algunas definiciones de estrés.

El estrés es una circunstancia dinámica en la que se ve al individuo confrontado con una oportunidad, es decir, con lo que él necesita, y cuyo resultado se ve como impreciso y trascendental. El estrés no precisamente es malo por sí mismo. Es común analizar el estrés en un contexto o circunstancias negativas, pero, también tiene un gran valor positivo. Cuando ofrece la posibilidad de obtener una ganancia es una oportunidad (Robbins y Judge, 2009, p. 637).

Stora (1991) el término estrés se usó para describir cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo. "El estrés es causado por el propio cuerpo en su afán de protegerse a sí mismo"(p.68). Pero éste puede producir síntomas físicos y psicológicos si continúa por un tiempo muy prolongado; la respuesta del organismo es normal por encontrarse en situaciones de peligro. El organismo se pone en alerta para combatir o huir mediante la secreción de sustancias producidas por las "glándulas suprarrenales" (p.68).

Lazarus (como se citó en Morrison y Bennett, 2008), "el estrés es el resultado de la interacción entre las características y valoraciones del individuo, el ambiente del acontecimiento interno o externo (estresor) y los recursos internos o externos accesibles para la persona" (p.366).

Selye (1976a) describe el fenómeno estrés como una disposición de respuestas fisiológicas que se activan por exigencias hechas sobre el organismo (operadores nocivos) que superan los recursos accesibles y que de otro modo se denominan estresores que pueden ser físico o psicológico. El estrés es la consecuencia de la adaptación del cuerpo y la mente al cambio. En el caso de que la demanda sea excesiva (distrés) ocurre un desequilibrio trascendental.

Existen tres fases de respuesta a la reacción del estrés.

Fase de alarma; circunstancia de estrés concebible, el organismo crea ajustes de orden fisiológico y psicológico que lo predisponen a enfrentar a la situación estresante.

Fase de resistencia; adaptación al ajuste del contexto estresante, es decir, en esta fase se desarrollan conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos y emocionales, destinados a tratar la situación de estrés de forma menos nociva.

Fase de agotamiento: ocurre cuando la fase de resistencia fracasa, es decir, los desórdenes fisiológicos, psicosociales tienden a ser crónicos y nocivos.

Estrés en el ámbito laboral

El estrés en el campo laboral parece ser uno de los mayores inconvenientes para la salud de los trabajadores y que además afecta a la sociedad a nivel mundial, por lo que no sólo perjudica a los empleados, sino también a los empresarios y a la misma sociedad. "las consecuencias del estrés por lo general varían entre las personas, la sintomatología se manifiesta de forma diferente en cada persona" (Peiró y Salvador, 1993, p.11)

El estrés laboral es una "respuesta adaptativa, intercedida por peculiaridades individuales, a consecuencia de una acción, situación o suceso externo que pone exigencias físicas y/o psicológicas específicas sobre la persona derivado de los elementos organizacionales" (Ivancevich y Matteson, 1992, p. 94).

Ivancevich y Matteson (1992) y Dolan et al. (2005), como mencionan los citados las demandas y contenidos del propio puesto de trabajo son los estresores más comunes, así como los que se encuentran en el grado de control, variedad de la tareas, la sobrecarga de trabajo, los riesgos de turno, etc. Los autores establecen cinco tipos de estresores más relevantes para la actividad laboral:

- Estresores del medio ambiente físico: en principio se refiere al espacio físico para realizar la tarea laboral, también involucra la iluminación, temperaturas extremas, ruido prolongado, vibración, área contaminada y alto nivel de toxicidad.
- Estresores individuales: en este grupo se considera la ambigüedad y conflicto de roles, la exceso de trabajo, la responsabilidad y el desarrollo de carreras.
- Estresores grupales: falta de apoyo del grupo, falta de cohesión, presión del grupo y conflictos entre grupos.
- Estresores organizacionales: se incluye los nuevos modelos de la tecnología, la forma de liderazgo, las políticas de trabajo por turnos, el clima, la estructural y el territorio organizacional.
- Estresores extra organizacionales: estas se refiere a las presiones económicas, cambio de residencia, situaciones familiares.

Teorías relacionadas con el estrés

Teoría basada en la respuesta; enfoque fisiológico Selye (1956), el estrés es una respuesta particular e inespecífica del ser vivo a las demandas; lo que implica, que el estrés se puede confirmarse mediante la presencia de los cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras respuestas emocionales en el individuo, como respuesta al agente estresor; según esta teoría, cualquier estímulo puede ser estresante siempre que incite una reacción inespecífica en el ser vivo. Selye planteó que la respuesta ante la presencia de estrés se constituye un sistema conformado en tres etapas, a lo que denominó Síndrome General de Adaptación (SGA).

- a) Reacción de alarma: es la reacción inicial del organismo frente a una repentina exposición de varios estímulos a los que no se está adaptado y tiene dos fases choque (liberación de

adrenalina) y contra choque (prepara protección). Numerosas enfermedades asociadas al estrés se origina en esta etapa.

- b) Etapa de resistencia: el estresor permanece por más tiempo el organismo se defiende adaptándose al estresor, pudiendo presentar síntomas inversos a los de la reacción de alarma.
- c) Etapa de agotamiento: el estresor va permanecer por mucho más tiempo haciéndose crónico, reaparecen los primeros síntomas, lo que puede causar trastornos psicofisiológicos generalizados o irreversibles.

De acuerdo a esto la Teoría basada en la Interacción de Lazaurus y Folkman (1984), establece que el estrés entra en contacto con las características propias de cada estímulo y los recursos utilizados por las personas y el organismo para darle respuesta a la misma. Asimismo destacan que el estrés no siempre constituye un factor negativo en las personas, pues esto dependerá de la valoración que cada persona realice al proceso de estímulo y respuesta, así como la capacidad de manejar las circunstancia y enfrentar al estresor.

Sus trabajos dan la razón de que el estrés psicológico es la consecuencia de la desigualdad o desequilibrio entre las demandas del ambiente (factores estresantes internos o externos) y los recursos que el sujeto necesita para satisfacerlas, se cree que en circunstancias ambientales extremas resulta ser estrés para todos, mientras que otras no lo son, hasta ese punto.

Modelo demanda control de Karasek

Karasek (1979) es uno de los primeros modelos más influyentes en investigaciones sobre estrés laboral, ha analizado sistemáticamente los factores del entorno laboral que contribuyen a padecer estrés laboral y alteraciones en el bienestar del trabajador. Este modelo propuso distinguir tres factores claves que favorecían el estrés laboral:

- Factores que corresponderían a expectativas del trabajador.

- El grado de libertad para cumplir con esas expectativas (autonomía laboral).
- El grado de apoyo de la organización para responder de forma adecuada a lo solicitado.

Estos elementos interactúan para predecir el estrés y el riesgo de la salud del trabajador relacionados con el estrés. El autor considera que “la autonomía de toma de decisiones o latitud decisional del trabajo de cada uno es el constreñimiento o fuerza física y psíquica que se ejerce sobre el trabajador para hacer algo contra su voluntad que modula la descarga de stress o la transformación de este en energía hacia la acción” (Karasek, 1979, p. 287).

Causas o desencadenantes del estrés laboral

Karasek (1979) establece, que las experiencias de estrés surgirán cuando las atenciones del trabajo son muy altas, al mismo tiempo la capacidad de control es bajo, asume, que esto ocurre por falta de recursos. El control sobre el trabajo incorpora: las posibilidades de desarrollar las propias aptitudes particulares; obtener, mejorar las habilidades para realizar las tareas y la independencia que el trabajo proporciona; capacidad de disposición sobre las propias labores. Este autor reconoce cuatro tipos de circunstancias laborales que dependen de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y control de estrés, por lo que explica:

- Un trabajo con bajo nivel de control y nivel alto de demanda será una actividad de mucho estrés, porque la persona no tendrá la capacidad de reaccionar a esas demandas por falta de control.
- Un trabajo con un alto nivel de demandas pero también con un control alto, es un trabajo dinámico activo y no tiene por qué ser estresante.

- Contrariamente un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y por último.
- Un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés.

Peiró (1999) identificó las principales causas que desencadenan el estrés en cada una de las categorías:

1. Factores del entorno físico que originan estrés: se considera a múltiples aspectos físicos en el trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: por ejemplo el ruido es un factor estresante muy elevado causa principalmente problemas de audición, la iluminación, la vibración, las temperaturas extremas calor o frío contribuyen a generar estrés. Los factores ergonómicos, el diseño de los ambientes, las herramientas de trabajo, entre otros.
2. Demandas del propio trabajo: son fuentes de estrés por ejemplo; la sobrecarga de trabajo, los turnos rotativos alteran el normal desempeño. La organización en los ambientes de trabajo propulsa sentimientos de confianza en sí mismo, engrandece la autoestima, expande la satisfacción y, a la vez impacta enfáticamente en la salud mental y el bienestar del individuo, este tipo de proceso organizacional protege la integridad física y mental pero también promueve el cuidado de la salud como parte del mismo proceso laboral (Pando et al., 2006).
3. De acuerdo a lo señalado por (Pando et al, 2006), el tipo de trabajo, el nivel de las acciones o actividades, son consideradas agentes estresores, que desencadenan estrés laboral. Un ejemplo de ello es la dificultad del trabajo, actividades laborales que implican responsabilidad liderazgo sobre las demás personas; como es el caso de los médicos, conductores, pilotos, gerentes, entre otros. Se ha determinado que los trabajadores con ese tipo de

responsabilidades, presentan altos porcentaje de padecer estrés laboral, debido a las responsabilidades que implica su trabajo.

4. Peiró (1999) destaca que el desempeño de los roles es uno de los factores más determinantes para generar estrés laboral. Tomando en consideración la competencia de capacidad que el agente estresor ofrece así como, la poca claridad de autonomía e incapacidad al momento de evaluar el desempeño laboral.
5. Las relaciones interpersonales y grupales despliegan un papel clave en el crecimiento de la persona. Los refuerzos sociales en nuestro entorno favorece la adaptación e incrementa la calidad de vida. Las situaciones que se convierten en fuentes de estrés interpersonal por lo general son a causa de: deficientes relaciones entre compañeros, supervisores, etc. La fuente de estresores grupales son: la falta de cohesión, presiones grupales, el clima y conflicto grupal.
6. Robbins (2006) considera que los agentes de estresores grupales son: falta de cohesión, obligaciones grupales, entorno grupal, conflicto grupal y alguno aspecto de la estructura organizacional, es decir un clima burocrático o de poco apoyo grupal entre los miembros de la organización, deficiencia gerencial en cuanto a las de metas y políticas de la organización. Todos estos factores se consideran agentes o estresores que potencia la aparición o incremento del estrés laboral dentro de una organización.
7. El perfeccionamiento profesional en sus múltiples aspectos es potencialmente fuente de estrés, siendo estos factores: la inseguridad laboral, dilema sobre el futuro en el puesto de trabajo, contratos laborales temporales, despidos de forma arbitraria, desarrollo profesional, aspiraciones laborales que no corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, que puede causar frustración dando lugar a originar estrés.
8. Los aspectos afines con las nuevas tecnologías, también es considerado fuente potencial de generar estrés, entre las cuales

destaca la problemática de planificación y diseño, la administración y gestión de estas nuevas tecnologías entre otras. Lo cual desde el punto de vista físico y mental se vuelve tedioso para el trabajador..

9. Injerencia del líder: Robbins (2006) atribuye a la capacidad de influir a la persona que se encuentra dentro del grupo con un objetivo final específico para lograr sus metas. El autor numera tres situaciones que determina la injerencia en el liderazgo:

- En primer lugar se encuentra las relaciones líder – miembro, se refiere al grado de respeto, confianza y seguridad que los empleados entregan a sus líderes.
- El segundo se refiere a la estructura de las actividades y el nivel de proceso al que se sujetan los trabajadores, es decir, organizados y no organizados.
- El tercero, la situación de poder, influencia que tiene un líder en tomar decisiones, como; contratar o despedir personas, establecer normas para procesos de ascenso, esmero e incremento de salario para el personal a su cargo. En el momento en que la conducta de los líderes resulta siendo abusivas y autoritarias, convirtiéndose una fuente de estrés.

10. Estresores extra organizacionales: Representa a un conjunto de estresores laborales que tienen que ver entre el contexto del trabajo y los diferentes círculos de la vida, por ejemplo, la vida familiar, las demandas de conflicto entre la actividad laboral y los roles familiares, las aspiraciones vocacionales, la familia como apoyo o familia como problema, la mujer con responsabilidad en el hogar.

Niveles del estrés laboral

La labor del trabajador administrativo es uno de los ejercicios con más posibilidades de generar estrés laboral, debido a la exigencia de gestión y la variedad de actividades que tienen a su cargo y en muchos casos con responsabilidad legal, es por ello, que la actividad que

desempeñan estos trabajadores involucra permanecer largos periodos de tiempo sentados porque requieren estar concentrados para la realización de su tarea de manera eficiente.

Para Selye (1975) el estrés se clasifica en cuatro niveles:

- Estrés Disminuido: en éste nivel se encuentra muy escaso, es decir, no hay motivación para lidiar, es un suceso desmotivado ante la vida.
- Estrés necesario: en este nivel se tiene la disposición exacta de estrés, una vez activado el sistema nervioso y muscular no se produce ningún daño en las funciones vitales.
- Exceso de estrés: en este ciclo el individuo siente que nunca le alcanza el tiempo, no logra relajarse ni puede disfrutar de un descanso porque posee sentimientos de culpa.
- Estrés negativo o Distres: cuando se alcanza a este nivel se ha perdido una parte significativa de control, el individuo típicamente resulta estar física y emocionalmente enfermo, es común que el individuo recurra al licor y estimulantes.

La importancia que da Selye a la descripción de los niveles del estrés es que exterioriza sobre nivel necesario de estrés para el cuerpo, es decir, cuando el cuerpo tiene la cantidad exacta que activa el sistema nervioso, en este nivel no se produce daño alguno.

Tipos del estrés laboral

Como se muestra el carácter y características personales, el estrés será diferente para cada persona.

Selye (1975) fue quien estableció por primera vez distinción entre estrés positivo y estrés negativo refiriéndose a ellos como eustress y distress respectivamente.

- Eustress; estrés beneficioso o positivo, se produce como una reacción exitosa al estrés por parte de nuestro cuerpo. Que

es un evento ideal y perfecto, ya que mantiene nuestro cuerpo alerta. Se dice que resulta beneficioso, porque nuestras capacidades se encuentran motivadas y nos hace más productivos, podemos disfrutar plenamente de nuestro trabajo, nos ayuda a resolver problemas sin bloquearse.

- **Distrés;** estrés negativo que causa daño, ocurre cuando el organismo reacciona de modo deficiente e inadecuado, es el resultado de una demanda prolongada e intensa que sobrepasa a las capacidades para enfrentarlas repercutiendo perjudicialmente, se manifiesta con notoriedad en el rendimiento o en situaciones de acoso laboral, sobrecarga de tareas laborales, discrepancias dentro del trabajo, horarios de trabajo excesivamente largas, exposición frecuente a ruidos molestos.

Slipak (1996) discrepa dos tipos de estrés en el trabajo en función a la permanencia y la trascendencia de los factores estresantes, a los que denominó como estrés laboral agudo o episódico y estrés laboral permanente o crónico.

- **El estrés laboral agudo o episódico:** es la forma más conocida en la que se presenta el estrés, comienza a partir de las exigencias del pasado o actuales, o de las exigencias que anticipa del futuro cercano. En general es un tipo de estrés que no se manifiesta por mucho tiempo, inmediatamente de que se hace frente se desvanecen los síntomas.
- **El estrés laboral crónico:** el estrés se manifiesta de forma constante, sucede con frecuencia cuando el trabajador se ve sometido a un agente estresante imperecedero, además cuando se dispone de poca capacidad para resolver con éxito, ya sea porque desconoce o no sabe cómo hacer frente a la situación.

Prevención del estrés laboral

Gamero (2010) considera necesariamente importante el hecho de distinguir las características que presentan los trabajadores y las

condiciones presentes del entorno para prevenir el estrés laboral, entre las que señala; adecuado espacio físico en el que se efectúa el trabajo, las tareas no deben ser retenidas por periodos largos, promover y mantener en los trabajadores buenas relaciones interpersonales, son algunas áreas que el autor plantea como indispensable para conservar la salud mental y con propósito de prevenir el estrés en el trabajador.

Serrano (2007) señala que el estrés laboral influye en el bienestar y el desempeño laboral del trabajador, por tanto la búsqueda de salvaguardar la salud física y mental demanda la promoción de la prevención de factores que pongan en riesgo la vida y la salud del empleado que estas están ligas a las responsabilidades de cargo y el entorno laboral en las que se desenvuelve el trabajador. Es muy necesario poner en práctica los estándares, normas y procedimientos para prevenir y hacer frente a los peligros donde se vea comprometida la salud. Un empleado extraordinario, hábil y competente pero desmoralizado con baja autoestima puede ser tan improductivo tanto como un individuo débil y enfermo (Chiavenato, 2002).

Reducción y manejo de estrés

Peiró y Rodríguez (2008) señalan la importancia de cómo las conductas no adecuadas del líder en su relación con sus subordinados resulta una fuente de estrés que contribuye a la aparición de experiencias negativas y descenso del bienestar de los trabajadores. Contrariamente se debe proponer programas para la formación de líderes para reducir el estrés y así promocionar la salud en el trabajo.

Landy y Conte (2005) para la intervención, reducción y el manejo del estrés distinguen tres tipos de estrategias: prevención primaria, secundaria y terciaria.

1. Estrategias para la intervención primaria: se debe a la disminución o eliminación de estresores en los escenarios laborales, ofreciendo al trabajador mayor control sobre su puesto

y contexto de trabajo, de tal modo aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados.

2. Estrategias para la intervención secundaria: son guiadas para reducir el daño y los efectos de los estresores sobre la salud de individuo, consiste esencialmente en programas que están alineados para formar y potenciar las estrategias como mecanismo de afronte y se puede implementar de forma rápida.
3. Estrategias de intervención terciaria: son dirigidas básicamente al síntoma, se enfoca en el tratamiento y la cura de los efectos negativos del estresor que se encuentre seriamente afectados; se puede implementar programas de asistencia para los trabajadores mediante servicios médicos, psicoterapia individual, y asesoría de carrera.

Ausentismo por estrés laboral

El diccionario de la RAE (2014) define el ausentismo como; la abstención voluntaria de asistir al centro de trabajo, costumbre de desatender obligaciones y deberes de un cargo.

La falta de asistencia es un factor que debe conocerse e intentar reducirlo al mínimo, a tasas muy elevados puede convertirse en una fuente negativa en la productividad de una organización. Se considera un problema típico de una organización tanto pública como privada, que afecta el cumplimiento de sus objetivos (Robbins y Coulter, 2005).

Evaluación del estrés laboral

Para poder evaluar el estrés laboral resulta necesario tener en cuenta el tipo de instrumento a utilizar, es decir, se opta por el más adecuado para evaluar los aspectos laborales y los aspectos del trabajador. Entre los instrumentos con mayor utilidad para este fin son: cuestionarios, escalas e inventarios, registros de la empresa; estos permiten obtener información sobre las cualidades y particularidades de los estresores.

Síntomas del estrés laboral

Las siguientes sintomatologías fueron planteadas por Robbins y Judge (2009).

- Síntomas fisiológicos: nuestro organismo manifiesta una reacción frente a situación de estrés presentando los siguientes síntomas tensión muscular, malestar estomacal, mialgia, cefalea, entre otros. Existen efectos fisiológicos nocivos del estrés, que se refleja en el incremento de la susceptibilidad a las enfermedades por inadecuado funcionamiento del sistema inmunológico (Robbins y Judge, 2009, p. 642).
- Síntomas psicológicos: el síntoma psicológico más evidente es la insatisfacción. “El estrés causa insatisfacción relacionada con el empleo, pero muestra en realidad el efecto psicológico más espontáneo y evidente del estrés”. Siendo los síntomas más comunes presencia de nerviosismo, angustia, irritabilidad, cansancio e incertidumbre (Robbins y Judge, 2009, p. 642).
- Síntomas presentes en el comportamiento: “comprende los cambios en el rendimiento, absentismo, solicita ser rotado con frecuencia, cambios en sus hábitos alimenticios, consumo de tabaco y licor, se muestra perturbado y presenta desórdenes del sueño” (Robbins y Judge, 2009, p. 642).

1.2.2. Desempeño laboral

Concepto de desempeño

De acuerdo a la real academia de la lengua, nos dice que desempeño es la acción o el efecto de desempeñar o desempeñarse. Es necesario comentar que cada trabajador muestra sus habilidades, destrezas y competencias en sus centros laborales de manera distinta para poder cumplir sus metas y objetivos.

Ghiselli (1998) menciona que el desempeño se encuentra influenciado por cuatro factores básicos: la motivación y destrezas,

caracteres personales, claridad y aprobación del rol, condiciones para realizarse. Esto se debe a las formas ya establecidas de trabajar las tareas por parte de la empresa. Los trabajadores logran excelentes niveles de desempeño si trabajan en ambientes sanos he integrándose con los demás trabajadores.

El desempeño puede ser diferente entre una persona y otra, pues depende de numerosos factores. El esfuerzo individual depende de las habilidades, capacidades y la percepción de la persona del papel que debe desempeñar (Chiavenato, 2002, p.81).

Mora (2007) sobre el desempeño, refiere que son comportamientos y acciones muy relevantes que se pueden observar en los empleados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El desempeño se encuentra relacionado con las características de lo que se espera de la persona orientada al desempeño efectivo pudiendo ser medido individualmente.

Teoría relacionada con el desempeño laboral

Al pasar el tiempo han ido surgieron múltiples teorías de autores que trabajaron en esta área, siendo uno de ellos Douglas McGregor, quien elaboró dos teorías contrapuestas en que se explican la manera de ejercer el liderazgo tradicional y la humanista: se trata de la teoría X y la teoría Y, que consisten:

La teoría X

La teoría X fue elaborada por McGregor (1960) a partir de la cual intenta explicar el modo de entender a la empresa y al trabajador, esta perspectiva considera al trabajador como un sujeto desganado a quien es necesario exigir para trabajar y cuya motivación es solo obtener dinero. Se le considera escasamente informado con poca capacidad de encargarse de los cambios y conflictos, sin un control absoluto no es capaz de llevar a cabo sus labores. Las reglas son precisas y se implantan sanciones drásticas, para tener a los empleados cumpliendo sus labores.

La teoría Y

McGregor en la teoría X explica la manera tradicional de entender el trabajo que se tenía desde la época de la revolución industrial. Sin embargo consideró que se necesitaba partir de una teoría diferente con una visión diferente del trabajador y su papel en la empresa, al que denomino teoría Y.

Esta teoría muestra que el equipo de administración debe ser el responsable de organizar la empresa con el propósito de cumplir los objetivos, y que los empleados sean elementos activos. Se indica el valor e importancia de la motivación y el reto, se observa que cada sujeto tiene sus propios objetivos y con frecuencia no se muestran identificados con la empresa.

También, esta teoría fomenta el autogobierno favoreciendo el autocontrol y autonomía del trabajador, haciéndolo activo y participativo, capaz de tomar sus propias disposiciones mostrándose en compromiso con su labor. Establecer, brindar información, tratar sobre los objetivos y compromisos es fundamental para el buen trabajo empresarial. “Se trataría pues de ejercer un liderazgo que permita la participación y la confianza, en que se aprecie la labor del trabajador” (McGregor, 1960, p. 137).

El desempeño laboral

Stoner (1994) afirma que el desempeño laboral es una representación de como los subordinados de una organización ejercen su labor eficazmente para lograr las metas y objetivos en común de acuerdo a las medidas básicas impuestas con anterioridad. Esta definición implanta una relación entre el trabajo eficiente y los fines de la organización.

Chiavenato (2000) el desempeño laboral está establecida por factores actitudinales y operacionales que posee el individuo: Actitudinales se refiere al orden, la actitud cooperativa, la iniciativa, responsabilidad, destreza, mesura, apariencia personal,

rendimiento, creatividad y la capacidad de realización del individuo. Los factores operacionales se refieren al conocimiento del trabajo, la calidad, la cantidad, la precisión, cooperación e iniciativa.

El desempeño laboral es la acción que el individuo ejecuta dentro de las organizaciones, imponiendo su gran labor y satisfacción laboral, en consecuencia, el desempeño del trabajador va a depender mucho de su forma de comportamiento y de sus resultados obtenidos, es decir, que es la capacidad que la persona posee para dar inicio hasta culminar el trabajo en el menor tiempo posible, con poco esfuerzo y excelente calidad (Chiavenato, 2002).

Alles (2006) refiere que el desempeño laboral o gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal, señala que sus principales objetivos son: el desarrollo propio y profesional de los empleados, el progreso continuo de los resultados de las organizaciones y la disposición adecuada del recurso humano.

Por su parte Strauss (1981) señala que no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, sino también las instrumentos de trabajo, recursos para el mantenimiento, provisión de materia prima y la información requerida para su uso y manipulación de los instrumentos de trabajo, son aspectos que se debe asumir si se desea lograr un buen desempeño laboral.

Gubbins (2002) gerente general de Great Place to Work Perú, señala que existen algunos estudios que demuestran que las empresas con buen desempeño laboral son empresas con mayor producción, con mayor eficiencia y renovadoras. Así mismo, manifiesta que cuando la compañía cuenta con trabajadores satisfechos con lo que hacen, estarán dispuestos a dar el 100% de su esfuerzo e incluso más, generando un beneficio y grandes ventajas para la compañía. Cuando la compañía se preocupa por mantener un buen clima laboral los trabajadores creerán y confiarán más en su líder mostrándose satisfechos y orgullosos de su trabajo.

Factores que afectan el desempeño laboral

Chiavenato (2002) considera que los siguientes factores pueden afectar el desempeño laboral:

- El valor de las recompensas, habilidades de las personas, percepción de las recompensas, el esfuerzo y la percepción del papel que cumple en el centro laboral.
- El desempeño será afectado en la medida que el clima organizacional sea adverso y conflictivo; la motivación y el clima están interrelacionados, es decir, si un trabajador considera que no cumple un papel importante se sentirá desmotivado y su desempeño será inferior.
- Por otro lado, si sus habilidades y conocimientos no están acorde al cargo que tiene, entonces tendrá un desempeño deficiente. El estrés también puede afectar negativamente la eficacia de la productividad.

Los postulados de Davis y Newstrom (1999) determinan algunos factores fundamentales entre ellos:

- Satisfacción del trabajador: Sentimientos propios o impropios con los que el empleado aprecia su trabajo, está relacionada con la naturaleza del trabajo y lo que conforma el contexto laboral; equipo de trabajo, control, organización, y otros. Solo si se está bien en todos estos puntos el trabajador estará totalmente satisfecho.
- Autoestima: Sentimiento que surge de la satisfacción que experimentamos desde cuando somos niños dándose ciertas condiciones pero, si hubo ciertas carencias no se desarrolla en la totalidad una autoestima sana, que involucre una valoración objetiva y realista de nosotros mismos. La autoestima positiva consiste en tener verdaderamente una

valoración y percepción de uno mismo aceptándose como es y con todo lo que es (Branden, 2010).

- Trabajo en equipo: Es la forma más elevada de la motivación humana, los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades donde se produce una estructura que posee un método sólido de interactuar denominado equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos que desarrollan procesos y son necesarios para que funcione.
- Capacitación del trabajador: “Es un procedimiento de formación que por lo general es implementado por el servicio de recursos humanos de la organización con el propósito de que el personal desempeñe su rol lo más eficazmente posible” (Drovett, 1992, p.4).

Planeación para buen desempeño en el centro laboral

Stephen y Coulter (2010) planear o planificar el desempeño laboral involucra definir los objetivos que tiene la organización y también establecer procedimientos teniendo en cuenta de lograr los objetivos, crear planes para incorporar y coordinar las actividades de trabajo. Tiene relación con los fines (qué hacer) y con los medios (cómo hacer). En la fase de planeación se definen los objetivos específicos durante un periodo específico. En la productividad, la planificación es la estrategia más utilizada, porque lleva a cabo los procesos establecidos y crea nuevas formas de trabajo.

Evaluación del desempeño laboral

Harper y Lynch (1992) señalan que la evaluación de desempeño es un modo sistemático y objetivamente posible que mide el rendimiento del recurso humano. Esta evaluación se desarrolla sobre la base del trabajo realizado, con los objetivos establecidos, compromisos asumidos y las particularidades personales. De ningún modo debe ser vista como una evaluación o examen unidireccional que conjeture un elemento de control o juicio sobre el trabajador.

Cuesta (2005) la evaluación de desempeño o evaluación del rendimiento es el procedimiento clave de la administración de recursos humanos, consistente en intentar estimar de la forma más eficiente y objetiva posible el desempeño de los empleados, junto a las condiciones de trabajo y las cualidades individuales dentro de la organización.

Chiavenato (2007) añade que es una valoración consecuente de cómo se desempeña la persona en su cargo o puesto asignado. Toda evaluación es un procedimiento para fortalecer o juzgar las cualidades de las personas. “La evaluación de los individuos que efectúan diversos roles dentro de la organización puede realizar tomando en cuenta las diferentes metodologías como: La evaluación del desempeño, evaluación por mérito logrado, evaluación de la productividad personal” (p.357).

Las evaluaciones del desempeño tienen mayor significado cuando existe un enfoque positivo en las metas y en su cumplimiento. Los sistemas de evaluación pueden convertirse en motivadores y no en amenazas, cuando tienen una relación directa con el cumplimiento de las metas. “Las metas sirven de base para la evaluación del desempeño de cualquier individuo, el planteamiento del proceso de evaluación puede provenir de uno de tres posibles enfoques o de la combinación de ellos: el enfoque del cumplimiento, enfoque del progreso y el enfoque comparativo” (Bain, 1985, p.153).

- El enfoque del cumplimiento; compara el desempeño real contra la meta. La filosofía de base es que la meta se cumple o no se cumple.
- El enfoque del progreso; se centra en el mejoramiento, o en el avance logrado por el empleado a fin de cumplir la meta, a partir del lugar o nivel en que empezó.

- El enfoque comparativo; mide el desempeño relativo en comparación con el desempeño de otras personas que llevan a cabo tareas iguales o similares.

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño es un instrumento necesario para optimizar los resultados de los empleados; entre los principales objetivos que plantea el autor sobre la evaluación del desempeño laboral son:

- Permitir contextos de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Permitir al recurso humano como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuyo rendimiento puede crecer positivamente dependiendo de la forma de administración.
- Aportar una descripción correcta y honesta de la forma en el que el empleado ejecuta sus labores. Para concretar este objetivo los procesos de la evaluación del desempeño deberían estar estrechamente ligados con el puesto y cargo del empleado, además de, ser confiable y muy prácticos.
- Adaptación del empleado al cargo asignado, es decir, por intermedio de la evaluación de desempeño es posible saber si el empleado cumple o no con las exigencias para el cargo.
- Acceder a la información detallada de la eficiencia de cada uno de los trabajadores, con propósito de incentivar sobre su desempeño y este tenga pleno conocimiento.
- Ofrecer vía libre para el desarrollo y contribución a todos los miembros de la organización, asumiendo responsablemente los objetivos organizacionales y personales.

1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio

1.3.1. En el extranjero

En cuanto a investigaciones relacionadas con el estrés y el desempeño laboral podemos nombrar:

García (2016) su trabajo de investigación “Estudio del Estrés laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca, año - 2015”. Trabajó con una muestra de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables fueron: relación laboral, demanda psicológica, categorización del trabajo, efectos del control y del trabajo. El método de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con catorce preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta.

En sus resultados muestra; que el 14.58% desarrollan trabajo activo; un 43.75% desarrolla trabajo pasivo, el 23.75% demuestra el trabajo de tensión laboral alta y el 17.92% muestra un trabajo de tensión laboral bajo, hallándose significancia estadística con ($p < 0.05$) en el sexo, relación laboral y puesto de trabajo al igual que la demanda psicológica. Concluye su trabajo expresando que existe el doble de probabilidad de desarrollar enfermedad física y mental en el trabajador administrativo a diferencia del resto de los trabajadores.

Chiang y San Martín (2015) en su investigación “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” su interés por saber sobre el desempeño y la satisfacción laboral, siendo la segunda variable la más estudiada dentro del campo de la psicología industrial y organizacional.

El objetivo principal de la investigación fue medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. En el resultado del estudio se encontró que existe correlación estadísticamente significativa entre las dos variables, destaca la correlación positiva entre las escalas.

Álvarez (2015) efectuó un estudio de investigación denominado “Estrés Laboral en el Desempeño del personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público” en Venezuela, esta investigación tuvo como propósito establecer la relación del estrés laboral con el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano.

Los resultados de la investigación concluyeron con la evidencia de que existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño acondicionado por los factores psicosociales y agentes causantes de estrés que se encuentran presentes en el lugar de trabajo con una relación lineal alta negativa y proporcional de - 0,662. Sugiere prever y supervisar el estrés laboral, reducir al máximo los factores psicosociales, promover la atención plena, oportuna empleando técnicas de concientización y recreación.

Bedoya (2012) desarrolló un trabajo de investigación denominado “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador” cuyo objetivo principal era conocer cómo es que el estrés influye en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. En el trabajo de investigación participaron 100 trabajadores, donde se evaluó estrés laboral, desempeño y factores psicosociales, el estudio de Investigación fue no experimental de tipo correlacional, con método deductivo, inductivo y estadístico.

Finalmente la investigación concluye; mostrando que el estrés laboral provocado por los altos niveles e inadecuados de los factores psicosociales influyen directamente en el desempeño. Se comprobó además que el estrés laboral interviene de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño de los trabajadores, es decir, a mayor estrés laboral menor será el desempeño o viceversa.

La hipótesis fue contrastada en 5 departamentos de la empresa. En los departamentos de Aduana y Servicio al Cliente no se encontró una relación directa entre estrés laboral y desempeño, en el departamento

de Aduana existe un bajo desempeño, pero no existe estrés laboral. En el departamento de Servicio al Cliente se verificó la existencia de estrés, pero el desempeño se mantiene dentro del rango satisfactorio.

1.3.2. A nivel nacional

Ramos y Ticona (2016) desarrollaron un estudio de investigación denominado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa”, el método empleado en el estudio fue de tipo correlacional descriptivo con diseño no experimental, la población estudiada fue en 104 trabajadores de ambos sexos. Concluyeron el estudio, señalando que a mayor proporción de estrés la influencia en el desempeño laboral es leve en el personal de enfermería de los diversos servicios del Hospital Goyeneche, esto quiere decir, que en presencia de estrés el desempeño no va a ser muy bueno en el personal de enfermería.

Estadísticamente el personal de enfermería manifiesta en forma predominante estrés laboral leve, que se demuestra en las dimensiones; física con 61.6%, psicológica con 49.1% y social con 56.7%. En cuanto al desempeño laboral del profesional de enfermería se muestra de forma regular con 46.2% que está influido por estrés predominantemente leve donde se puede observar en la dimensión psicológica con 49% de enfermeras (x^2 142.36, $p=0.00$); en la dimensión física con 61.5% (x^2 71.8, $p=0.00$) de enfermeras; y en la dimensión social con 56.7% (x^2 94.45 $P= 0.00$).

Goicochea (2016) desarrolla un trabajo de investigación denominado “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” la metodología empleada en la investigación fue; no experimental con corte transversal, la población estudiada estuvo conformada por 38 trabajadores voluntarios de la empresa de calzados Kiara de la localidad distrital el Porvenir.

El instrumento utilizado para recolectar los datos y evaluar estrés laboral fue un cuestionario el cual fue aplicado a los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, y para evaluar la variable desempeño laboral se aplicó el método de escala gráfica que evalúa el desempeño la misma que fue aplicado por el gerente a sus trabajadores. Con los resultados obtenidos demostró que en la empresa de calzados Kiara existe una relación inversa entre ambas variables es decir, si aumenta el estrés laboral en un trabajador disminuye su desempeño laboral, siendo su correlación significativa media ($-.039$) con un nivel de significancia de 0.01 .

Machaca y Aquino (2016) realizaron un estudio de investigación denominado "Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa – 2016" tomaron una muestra censal conformada por 95 trabajadores, con el propósito de determinar los factores estresantes presentes en dicha empresa.

Concluyen su trabajo de investigación dando a conocer que: en relación al estrés psicológico afirman una puntuación alta (245 puntos) sobrepasando al estrés normal, que refleja un "estrés fuerte", originando principalmente en el trabajador que no pueda conciliar el sueño en diversas ocasiones, los trabajadores sufren un estrés fisiológico en un nivel "moderado", sin embargo, existen menor cantidad de reactivos que indican un estrés fisiológico fuerte, debido que los trabajadores se manifiestan intranquilos e irritables.

El estrés laboral influye en la productividad de los trabajadores de OXYMAN debido que la mayoría de trabajadores tiene una evaluación promedio de "regular" 49.5% , evidenciando que satisfacen parcialmente las expectativas, ellos no están motivados para lograr mejores resultados, a la mayoría no les preocupa mucho el aprovechamiento de los recursos para optimizar la rendimiento en la empresa.

El estrés laboral influye negativamente en el desarrollo profesional de los trabajadores de la empresa OXYMAN, provocando que el trabajador no se proyecte de acuerdo a los objetivos y políticas de la empresa. El estrés laboral no influye significativamente en la objetividad de los trabajadores de OXYMAN debido que la mayoría de trabajadores tiene una evaluación promedio de “buena” (63.3 por ciento), evidenciando que cumple con las expectativas de la empresa.

Choque (2015) en su tesis denominada “clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”, estudio de investigación realizado en la Universidad Nacional de Moquegua; con el objetivo principal de determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en una muestra de 83 trabajadores administrativos el estudio fue de tipo correlacional con diseño no experimental, a quienes se le aplicó dos cuestionarios tipo Likert para evaluar ambas variables.

Concluye su trabajo de investigación analizando e interpretando los datos obtenidos en el que demuestra estadísticamente que existe una relación directa y significativa con ($p = 0,000$) entre ambas variables, es decir, entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; lo que quiere decir que, a mejor clima organizacional, mejor será el desempeño laboral del personal administrativo.

Quispe y Ticona (2015) desarrollaron un trabajo de investigación "Estrés laboral y estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Honorio Delgado, Arequipa - 2015", el estudio de investigación tuvo como objetivo principal de determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de vida de enfermeras(os). La muestra para el estudio estuvo conformada por 143 trabajadores de ambos sexos la metodología empleada para el estudio fue cuantitativo descriptivo con diseño correlacional de corte

transversal. Para analizar e interpretar los resultados se tomó en cuenta las características sociodemográficas de la población.

Concluyeron su estudio de investigación mostrando evidencia que en la mayoría de los profesionales enfermeras(os) predomina el nivel medio de estrés (68.5%), luego se encuentra el nivel bajo de estrés (16,8%). Conforme a las dimensiones del estrés laboral se puede observar que el nivel alto se muestra en la dimensión de realización personal (66.4%), y el nivel medio en las dimensiones cansancio emocional (78.3%) del mismo modo en la despersonalización (76,9%).

El estilo de vida no saludable de la población está definido por la falta de actividad física con (90.9%), seguido de la recreación y descanso. Al establecer la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida de las enfermeras(os) de los servicios de hospitalización se encontró que existe relación estadísticamente significativa.

1.4. Marco Conceptual

Estrés laboral: Es un problema de bienestar físico y mental que influye en el trabajador y la sociedad en general, entorpece el normal desarrollo de las actividades laborales. También se considera como desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad del individuo para resolverlas, el cual es a causa de una serie de fenómenos que surgen en el cuerpo del individuo con la intervención de agentes estresores.

Clima organizacional: La definición del clima organizacional es en función a las orientaciones y los métodos de medición amparados por teóricos e investigadores. Sin embargo es posible considerar como un conjunto de características de calidad de vida laboral que tiene gran influencia en la producción y el progreso del talento humano.

Estructura organizacional: Se refiere a procedimientos coordinados entre las personas. Por lo generalmente se presenta cuatro calificativos comunes a toda organización como son: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad.

Territorio organizacional: Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La mala o falta de disposición de espacio físico puede incrementar cualquier tipo de riesgo laboral.

Tecnología: Se refiere a los materiales y equipos con que cuenta el trabajador para realizar de manera apropiada su labor que le corresponden hacer en su centro de trabajo, así como la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas.

Influencia del líder: Se refiere a la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Falta de cohesión: Se refiere a que las personas no se identifican con el grupo de personas con el que trabajan a diario.

Respaldo del grupo: Es fomentar buenas relaciones interpersonales en los espacios laborales para que haya un respaldo del grupo por cada uno de los miembros, para lograr con éxito las actividades del grupo es fundamental la comunicación, esto se logra con respeto mutuo.

Desempeño laboral: Es la cantidad y calidad de producción de la persona en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la organización, se encuentra directamente relacionadas con los resultados de servicios que la empresa espera del trabajador.

Compromiso organizacional: Es la identificación del trabajador con su organización, siente que tiene un vínculo y apego mostrando lealtad a la organización.

Vocación de servicio: Vocación confianza y pasión desinteresada por realizar una actividad u oficio; Servicio acción de servir, ofrecer brindar. Consecuentemente, el concepto de vocación de servicio es la predisposición de una persona para satisfacer las necesidades de ajenas sin pedir nada a cambio.

Trabajo en equipo: Conjunto de más de dos personas organizadas para lograr objetivos comunes mostrando sus habilidades y esfuerzos, que

trabajando de forma personal no podrían lograr. Aumentando la eficacia en los resultados.

Evaluación de desempeño: Es el proceso mediante el cual se mide el rendimiento integral del trabajador, así como la eficacia con la que llevan a cabo sus actividades y obligaciones los trabajadores, es decir, la evaluación de desempeño justifica su permanencia en la empresa.

Salud y salud laboral: De acuerdo al concepto de la OMS: Salud; es el estado completo de bienestar físico, mental y social que posee una persona. Salud laboral; se refiere a un ambiente de trabajo con condiciones de apropiadas y justas, donde los empleados puedan desarrollar una actividad con dignidad y sea posible su participación con fines de mejorar las condiciones de seguridad y salud del trabajador.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

El trabajo es una necesidad del hombre para su sobrevivencia independientemente a las circunstancias de la vida. Sin embargo, aunque a muchas personas el trabajo les llena de satisfacción, para otras en cambio, se convierte en todo lo contrario que puede además provocar estrés arriesgando su bienestar físico, mental y social pudiendo incluso alterar su desempeño laboral.

Consecuentemente el trabajador se hace vulnerable a situaciones de estrés y este puede producir una respuesta inespecífica propio del organismo ante la exigencia provocada por circunstancias agradables o desagradables. Se dice inespecífica porque ocurre en forma similar ante estímulos como: temperaturas extremas, ruidos, vibraciones, conflictos y cambios sociales. Si obedeciese a determinada causa solamente sería específica (Selye, 1976b).

El desempeño laboral es la relevancia del logro de los objetivos de la organización como resultados de los comportamientos y las acciones observadas en los empleados. En consecuencia, un buen desempeño laboral será la fortaleza con la que posee una organización. El modo de influir de las organizaciones en la vida de sus empleados es fundamental, porque intercede en su manera de pensar y sentir. Las sociedades modernas están constituidas por organizaciones muy complejas (Chiavenato, 2000).

Casi a fines de la década de 1950, los expertos en el campo de la administración iniciaron a darle una mayor importancia al estudio de la forma en que el contexto emocional del espacio laboral influye en la persona como factor motivacional. Las investigaciones realizadas hasta ese entonces referían que ni el dinero, ni las condiciones de trabajo, ni

el castigo, operaban como buenos incentivos laborales. Es allí que se propuso, que, las actitudes hacia los empleados y el consecuente tratamiento que se deriva de ellas, podían influir en el desempeño y lograr un gran desempeño así como cultivar el valor de un lugar de trabajo bien administrado (McGregor, 2006).

El problema común de una organización en la mayoría de veces es cuando se toma decisiones sobre el futuro laboral del trabajador sin siquiera haber solicitado su opinión sobre las decisiones practicadas por parte de los jefe y mucho menos haber sido comunicado con anterioridad a la fecha de las acciones tomadas; cuando un trabajador es rotado de un área a otro muchas veces no se toma en cuenta su nivel de capacitación para asumir otras obligaciones y responsabilidades en el nuevo cargo asignado, su temor por lograr resultados con efectividad puede llevar a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales entre ellos el estrés.

Aunque, en la actualidad, existan otros factores que generan estrés; los problemas políticos, económicos y sociales serían las principales causas que general estrés laboral en las personas. La violencia en todas sus esferas, el costo de vida, desempleo, la contaminación, el ambiente de trabajo nocivo, los estilos y la calidad de vida son factores directamente relacionados con nuestro estado de ánimo que puede conllevar a padecer estrés laboral.

Los sentimientos de vulnerabilidad, inconformidad, clima laboral negativo, irritabilidad, frustración, mal humor, entre otras expresiones son aspectos propias del estrés constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales de mayor importancia un cualquier trabajador siendo también vulnerable el personal administrativo, el estrés laboral puede afectar sin importar las condiciones sociodemográficas y tampoco distingue al empleado público del privado.

Según Olivaría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN), sostuvo que el 60% de trabajadores en el Perú padece de estrés, según el último reporte

del Instituto de Integración. El International Business Report (IBR) de Grant Thornton detalla a los principales países a nivel mundial con mayores niveles de estrés laboral se encuentran: China, México, Taiwán, Vietnam y Grecia supera el 50%. En el International Business Report.

La especialista en el manejo de recursos humanos Margarita Chico, explicó que el problema de estrés es uno de los elementos que más afecta la productividad, el clima organizacional y los proyectos de desarrollo de las empresas en México, lo cual de forma directa reduce el desempeño, provocando una serie de conflicto que obstaculiza ejecución de las metas proyectadas. Ante esta situación, los ejecutivos y jefes de área tienen el reto de mejorar el ambiente laboral, fomentando el trabajo en equipo delegando las tareas de manera que se distribuyan correctamente y mantener motivados a los empleados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2016, en celebración por el Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo reveló algunos datos en América Latina datos sobre la presencia de estrés laboral. La encuesta publicada refiere a las condiciones de trabajo y salud del año 2012, donde por lo menos el 16% de las personas manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina se reportó que más del 26% de trabajadores sufría de carga mental al igual que en Brasil; Colombia y Chile reportaron condiciones de Trabajo y Salud, donde casi un 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10 en escala de 10 puntos.

La coordinadora del servicio de Salud Mental de la Red Asistencial ESSALUD Arequipa, Carmen Llosa, durante una exposición por el Día Mundial de la Salud Mental señaló que cada día asisten al servicio de Psiquiatría y Psicología no menos de 264 personas. Muchos de estos casos son por depresión y estrés laboral, lo que les causa además alguna lesión física.

En este sentido, está claro que es necesario destacar esos hechos, más allá de ser solo datos estadísticos sobre los efectos provocados por el estrés. Las instituciones públicas a nivel nacional funcionan bajo ciertas disposiciones que no permite al personal administrativo desarrollar plenamente sus capacidades y potencialidades de manera directa, lo que origina que este personal se sienta frustrado y limitado en el desarrollo de sus actividades, ocasionándoles además graves consecuencias en su salud así como en su desempeño laboral.

Actualmente es necesario que las autoridades pongan atención a las sedes administrativas de las entidades públicas no solo para juzgar por las deficiencias en el servicio que brindan sino más bien hacer un análisis exhaustivo para encontrar la causa del por qué los trabajadores no son tan competentes. Se estima de algunas causales de estos desajustes entre los podemos mencionar: el trabajo precario, remuneraciones bajas, pocas posibilidades de subir de nivel y hacer una línea de carrera, sobrecarga de tarea y plazos para cumplir, adaptación a las nuevas tecnologías, desigualdad de oportunidades.

Es también importante que este personal sea motivado para rendir mejor, como bien se sabe que una actitud negativa dentro de la institución traerá como consecuencia un ambiente tenso y si no se busca mejorar ese ambiente laboral será más fácil que se produzca otro tipo de problemas tanto para el personal como para la institución; es mejor preocuparse por recurso humano ante todo.

La gerencia regional de salud de Arequipa (GRSA) no está ajena al problema en común de las instituciones públicas del Perú; es por ello que nace el interés de investigar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de esta sede, para de alguna manera brindar algún tipo de aporte en bien de la institución, a fin de elevar los niveles de competitividad y productividad, además de ayudar a mejorar su clima laboral para que su trabajo sea motivador y que permita a los trabajadores desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos en conjunto con satisfacción.

2.1.2 Antecedentes teóricos

Las variables del presente estudio son: estrés laboral y desempeño laboral.

Machaca y Aquino (2016) señalaron que el estrés en un grupo de trabajadores provocaba síntomas como por ejemplo; dificultad para conciliar el sueño en ocasiones reiteradas, además influía negativamente en el desarrollo profesional de los trabajadores, provocando que este no se proyecte de acuerdo a las políticas y objetivos de la empresa. Sin embargo existen menor cantidad de reactivos que indican la presencia de un estrés fisiológico fuerte, debido a que los trabajadores se mostraban impacientes e irritables.

Davis y Newstrom (2003) indican que son cuantiosas las investigaciones acerca del proceso de evaluación de desempeño. Refieren que en los programas de evaluación se tendría que poner énfasis en las deficiencias, cualidades y capacidades de los empleados, en la filosofía de la evaluación moderna se ponen de realce el rendimiento actual y los objetivos futuros. Asimismo, resalta la participación de los empleados en la definición conjunta de objetivos con el supervisor; siendo el aspecto de mayor importancia la orientación al desempeño laboral.

2.1.3 Definición del problema general y específico

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, 2017?

Problemas específicos.

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?
5. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?

2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1 Objetivo general y específico

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.
3. Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional en los trabajadores

administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

4. Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.
5. Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

2.2.2 Delimitación del estudio

Delimitación temporal: El estudio fue realizado en un solo periodo del año – 2017.

Delimitación espacial: La investigación se realizó en la Gerencia Regional de Salud, del departamento de Arequipa.

Delimitación social: La población en estudio lo conformaron 75 trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

Delimitación de contenido: Se estudia la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de trabajadores administrativos.

2.2.3 Justificación e importancia del estudio

Justificación

La justificación teórica; nos permite reconocer que el trabajo es una actividad propia del ser humano y que contribuye a la satisfacción de sus necesidades con o sin limitaciones. Los trabajadores del sector público desempeñan sus funciones bajo ciertos lineamientos laborales que demanda dedicación con responsabilidad, sin embargo muchos factores y el estrés puede estar alterando su desempeño en su entorno laboral.

La investigación nos permitirá conocer el nivel de estrés que existe en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de Salud

Arequipa, así como, los factores que los ocasiona, además permitirá conocer las circunstancias donde se produce el estrés. Del mismo modo permitirá analizar si los constantes cambios en la gestión pública del País favorecen a la presencia de estrés y la forma de cómo afecta o no el desempeño laboral de los trabajadores.

Una justificación práctica; ofrecer una vida saludable al trabajador es muy importante, no solo desde el punto de vista de la salud mental sino también a nivel su ámbito laboral. En tal sentido la investigación podría ser considerada como antecedentes para otras investigaciones que estén orientadas a mejorar las condiciones de salud con propuestas de mejora para las condiciones laborales.

La justificación metodológica; se demuestra con la aplicación de los instrumentos para la medición del estrés laboral y el desempeño laboral. También podrá ser utilizado en poblaciones similares del sector público. Por otro lado esta investigación tiene la intención de servir como fuente de consulta a nivel institucional o personal. Es necesario continuar con investigaciones similares basada en otras metodologías. Los resultados de esta investigación aportaran información valiosa a la institución, y a la vez permitirá tomar acciones para disminuir el estrés laboral y mejorar el desempeño de los trabajadores, o simplemente puede servir como material de referencia para quien tenga interés.

Importancia del estudio

La importancia de esta investigación es que ayude a reconocer oportunamente los factores que causan estrés dentro de esta institución, es importante también porque permitirá identificar al trabajador por su desempeño eficiente de aquellos trabajadores que poseen tan solo conocimientos logrados académicamente. Algunos trabajadores refieren que para tener un buen desempeño laboral no solo se requiere tener buena actitud si no también es importante tomar en cuenta las condiciones y situaciones donde se desempeñan las actividades laborales.

Otra causa importante de esta investigación es que permitirá mejorar las deficiencias que existe en el manejo del recurso humano en la institución, teniendo en cuenta que este recurso es tan valioso y es quien hace posible el logro de las metas en todas las instituciones sean publica o privadas.

2.3 Hipótesis, variables y definición operacional

2.3.1 Supuestos teóricos

El presente estudio se orienta del supuesto teórico de que existen factores y condiciones sumamente estresantes que se encuentran relacionados con el desempeño laboral tanto en el aspecto psicofisiológico como social del trabajador. Tal es así, que existiría una relación inversa entre estrés laboral y el desempeño laboral, lo que significa que, a mayor estrés laboral menor será el desempeño de los trabajadores de la muestra de estudio.

A partir de estos supuestos se formulan definiciones sobre el estrés como; el concepto de estímulo – respuesta, entendiendo que el estrés actúa como una respuesta de adaptación ante las demandas de las circunstancias del ambiente (Selye, 1956).

Lazarus y Folkman (1984) en su teoría de la apreciación cognitiva, señalan que el origen del estrés se debe al momento en el que la persona interactúa con su entorno. Lo que significa que el estrés no surge ante cualquier contexto, sino que más bien dependen del tipo de situaciones que existe en el medio y la reacción que se tenga para hacer frente. En consecuencia el modelo cognitivo del estrés se entiende: como la relación entre persona y ambiente laboral; la apreciación cognitiva de amenaza y la respuesta emocional de estrés; y finalmente las formas para su afrontamiento.

Stephen y Coulter (2010) según los autores, los gerentes deben conocer si sus trabajadores desempeñan sus trabajos con eficacia y eficiencia o si hay necesidad de mejorar el desempeño. Evaluar el desempeño de los trabajadores forma parte de un sistema de

administración del desempeño, es un proceso que establece las normas de éste y evalúa lo que corresponde al de los trabajadores para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye a tales decisiones. La evaluación del desempeño es un factor fundamental de un sistema de administración. (p. 296).

2.3.2 Hipótesis general y específica

Hipótesis general:

H_G Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

H_n No Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

H₂: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y la vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

H₃: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.

2.3.3 Variables, definición operacional e indicadores

Identificación de la variable:

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional:

Variable 1: Es una variable independiente estudiada por la escala de la Organización Internacional del Trabajo que permite evaluar siete áreas en 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales enfocándose en aspectos: condiciones de trabajo, factores intrínsecos, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, tecnologías modernas, estructura y clima organizacional.

Variable 2: Variable dependiente estudiada por una escala validada por jueces expertos para evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa; el cual se refiere al desempeño de la función y las características individuales en las tareas que le corresponde realizar.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Nivel de rango	Escala de valores	Ítems	Instrumento
Variable: 1 Estrés Laboral	Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	Bajo Nivel de estrés < 90	Nunca (1)	3,15,22	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS Ivancevvh & Matteson
	Tecnología	Uso adecuado de tecnología	Nivel Medio de Estrés 91-117	Raras veces(2)	4,14,25	
	Influencia del líder	Intervención y efectividad		Ocasionalmente (3)	5,6,13,17	
	Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo		Algunas veces(4)	7,9,18,21	
	Respaldo del grupo	Respaldo de metas	Estrés 118-153	Frecuentemente (5)	8,19,23	
	Estructura organizacional	Intervención y efectividad	Alto nivel de estrés >154	Generalmente(6)	2,12,16,24	
	Clima organizacional	Estrategia organizativa		Siempre(7)	1,10,11,20	
Variable: 2 Desempeño Laboral	Compromiso organizacional	Cooperación, liderazgo, credibilidad.	Bajo nivel de desempeño 0-65	Muy en desacuerdo	1,2,3,4,5, 6,7	Escala para evaluar desempeño laboral a trabajadores administrativos de la GERSA. Validado por el método de jueces; fiabilidad con coeficiente alfa de Cronbach.
	Vocación de servicio	Conocimiento institucional, calidad en el trabajo, capacidad de compromiso.	Regular nivel de desempeño 66-105	En desacuerdo	8,9,10,11, 12,13,14,15	
	Trabajo en equipo	Capacidad de relación e integración al grupo,	Alto nivel de desempeño 106-120	Indeciso	16,17,18,19 ,20,21,22, 23,24,25	
				Muy de acuerdo		

Fuente: Adaptado de Ivancevvh & Matteson (1989)

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1. Tipo de investigación

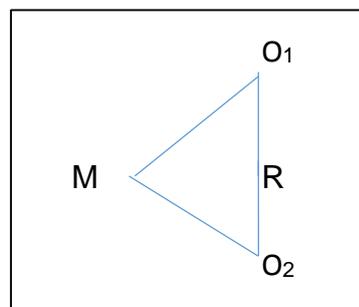
La investigación es de tipo descriptivo correlacional; porque está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en un periodo de tiempo y espacio (Sánchez y Reyes, 2002).

3.2. Diseño de investigación

El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal: No experimental; es porque el estudio se efectúa sin manipular intencionalmente las variables, se ve los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Es transversal; porque se recolectan los datos en un solo momento y en tiempo único. “El propósito es describir las variables analizar e interrelacionar su incidencia en un momento dado” (Kerlinger, 2002, p. 240).

La investigación corresponde a enfoque cuantitativo; porque busca la objetividad, bajo la perspectiva de que la realidad es una y que se la puede observar sin afectarla. “La metáfora de este tipo de investigación científica es que la ciencia refleja las cosas como un espejo, es decir, tal y como son” (Kerlinger, 2002, p. 10).

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2002) el diseño de la investigación permite identificar la relación entre las variables, y se representa en la siguiente gráfica:



M = Muestra (Trabajadores administrativos GERSA)

O1 = Variable 1: Estrés laboral

R = Relación entre variables (Abanto, 2014)

O2 = Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

La población representa la suma total de los fenómenos a estudiar. Se refiere a un grupo de individuos con características similares que serán objeto de estudio (Arias, 2006, p. 81).

Cuesta (2009) el muestreo no probabilístico está enfocado en una técnica donde se recogen las muestras en diversos procesos y con similares oportunidades de ser seleccionados, basado en su rapidez, efectividad y facilidad cuando se disponen de muestras reducidas.

La población de estudio estará constituida por trabajadores administrativos que laboran en la gerencia regional de salud Arequipa siendo su condición laboral estables durante el año 2017, la cual quedara conformada por 75 trabajadores que representa su totalidad y, por ser pequeña la población es que se determinó incluir para el estudio al (100%) de los trabajadores, no procediendo por esta razón determinar el tipo de muestreo.

Criterios de inclusión

El estudio incluye a trabajadores con estabilidad laboral de ambos sexos entre 20 y 69 años de edad que se encuentren laborando por más de seis meses cumpliendo funciones netamente administrativas en la gerencia regional de salud Arequipa.

Criterios de exclusión

Trabajador que se encuentre en periodo vacacional o licencia, trabajadores que no deseen participar y trabajadores que se encuentren ocupando cargos de confianza.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se empleó y permitió la recolección de datos fue la encuesta, tanto para medir el estrés laboral (variable independiente) como para evaluar el desempeño laboral (variable dependiente).

La encuesta es una búsqueda sistemática de la información en la que, la persona que investiga formula preguntas a los investigados sobre los datos que espera obtener, y subsiguientemente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados (Rada, 2001).

3.4.2 Instrumento

Para el estudio se utilizará como instrumento el cuestionario tanto para la variable independiente como para la variable dependiente que se presenta a continuación:

Instrumento para medir la variable 1:

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral en la presente investigación fue el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral.

El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que represente alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=nunca hasta 7=siempre. La aplicación del cuestionario y recolección de la

información se llevó a cabo en las instalaciones de la gerencia regional de salud Arequipa durante el año 2017.

A continuación se presenta la ficha técnica, para evaluar la variable 1; considerando la valoración que proponen los autores para puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés:

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989)
Confiabilidad:	0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
Aplicación:	Aplicación es individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Tabla 2

Áreas que mide la escala

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Tabla 3

Niveles de estrés laboral

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

Instrumento para evaluar la variable 2:

La recolección de datos para evaluar desempeño laboral fue mediante un instrumento diseñado, elaborado y validado con el fin evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, año - 2017, se empleó el método de Juicio de expertos: que es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos competentes, y que proporcionan de información, pruebas, juicios y valoraciones” (Pérez y Martínez, 2008, p.29).

Validez: es definida como “el grado en el cual un instrumento de medición, mide lo que verdaderamente intenta medir o sirve como propósito para lo que ha sido construido” (Arribas, 2004, p.27).

La validez de contenido: se muestra con frecuencia a partir de dos situaciones, una que corresponde al diseño del instrumento y la otra a la validación del instrumento sometiéndolo a procedimientos de estandarización para adaptarlo a contextos culturales diferentes. Aquí la misión del experto es fundamental, es quien evalúa y elimina aspectos irrelevantes e incorpora los que son indispensables o modifica los que requieran ser modificados (Arribas, 2004).

La fiabilidad o confiabilidad: es una característica que deben poseer los instrumentos de medición, para que este sea aceptable este debe ser fiable, es decir, el grado con el que un instrumento mide con precisión y descarta el error, esto ocurre a través de la consistencia, la estabilidad temporal y el acuerdo entre los expertos. La consistencia se refiere al nivel de correlación entre los ítems o aspectos del instrumento que es posible comprobar a través de diferentes métodos estadísticos (Arribas, 2004).

Descripción del cuestionario para evaluar desempeño laboral

La evaluación de desempeño es la variable dependiente de este estudio, al respecto, se ha podido revisar una serie de investigaciones donde muestran la importancia de evaluar el desempeño laboral a los trabajadores en las organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas.

Para estar al tanto sobre la percepción del trabajador en su entorno laboral se debe buscar la forma de identificar los agentes que determinan el comportamiento y la injerencia de este en el desempeño del trabajador; en la institución estudiada, existen factores que intervienen en el desempeño de los trabajadores que lamentablemente son desconocidos por parte directivos de la institución; por lo que resultó necesario la elaboración de un

instrumento propio, mediante la técnica de validez de contenido por criterio de jueces, el cual se adecuó a las necesidades reales y primordiales de la institución.

Una vez conocida las necesidades se diseñó el instrumento tomando en cuenta las consideraciones de dos principales autoridades con mayor nivel jerárquico de la institución (Gerente General y el Director Ejecutivo de RR.HH), quienes propusieron tres dimensiones importantes y 41 ítems; las dimensiones son: Desempeño Laboral , trabajo en equipo y vocación de servicios; las definiciones conceptuales de las dimensiones se elaboró luego de un análisis comparativo de las definiciones de varios autores, y los ítems fueron evaluados por los expertos.

La comprobación de la validez de contenido fue por medio de criterio de jueces, por lo que se invitó a participar a seis jueces con amplia trayectoria y conocimiento del tema, a quienes se les solicitó la aprobación o desaprobación de los ítems para que posteriormente sean incluidos en el instrumento, quienes luego de algunas observaciones y sugerencias aprobaron 25 ítems que tenían relación con las tres dimensiones y las que más se adaptan a la realidad institucional.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

El coeficiente de Alfa Cronbach.- Desarrollado por el psicólogo Cronbach (1951) mide la consistencia interna del instrumento, demanda de una sola administración del instrumento es un coeficiente de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Lo que significa que cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor será la confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad de la escala para evaluar desempeño laboral

Cálculo estadístico con Alfa de Cronbach

Tabla 4

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	75	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	75	100,0

(a). Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
, 864	25

Criterios de confiabilidad de valores

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Aceptable confiabilidad de 0.5 a 0.75
- Buena confiabilidad 0.76 a 0.89
- Excelente confiabilidad 0.9 a 1

El valor de la confiabilidad obtenido mediante el análisis del alfa de Cronbach es de 0.864 lo que determina una buena confiabilidad para el proceso de los datos recogidos con el instrumento.

Tabla 6

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
pre 1	3,04	1,27809	75
pre 2	3	1,38525	75
pre 3	3,0667	1,31861	75
pre 4	3,3733	1,15984	75
pre 5	3,04	1,36995	75
pre 6	3,2667	1,06965	75
pre 7	3,1867	1,19338	75
pre 8	3,08	1,34325	75
pre 9	3,2533	1,27442	75
pre 10	3,24	1,19503	75
pre 11	3	1,23025	75
pre 12	2,96	1,30943	75
pre 13	2,96	1,1791	75
pre 14	3,1733	1,28792	75
pre 15	3,12	1,35527	75
pre 16	3,3067	1,26249	75
pre 17	3,2267	1,19202	75
pre 18	2,9467	1,21803	75
pre 19	3	1,25203	75
pre 20	3,1733	1,30874	75
pre 21	3,36	1,15828	75
pre 22	3,0267	1,36534	75
pre 23	3,2933	1,06255	75
pre 24	3,24	1,20629	75
pre 25	3,1733	1,31902	75

Tabla 7

Estadístico total – elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
pre 1	75,4667	184,036	,622	,830
pre 2	75,5067	183,199	,590	,830
pre 3	75,4400	185,979	,543	,832
pre 4	75,1333	193,793	,375	,839
pre 5	75,4667	184,901	,550	,832
pre 6	75,2400	194,590	,386	,839
pre 7	75,3200	191,112	,446	,836
pre 8	75,4267	185,572	,543	,832
pre 9	75,2533	188,003	,504	,834
pre 10	75,2667	183,550	,688	,828
pre 11	75,5067	188,091	,523	,834
pre 12	75,5467	187,467	,504	,834
pre 13	75,5467	191,630	,436	,837
pre 14	75,3333	186,063	,556	,832
pre 15	75,3867	183,700	,591	,830
pre 16	75,2000	189,405	,468	,835
pre 17	75,2800	191,339	,439	,837
pre 18	75,5600	193,979	,348	,840
pre 19	75,5067	194,497	,320	,841
pre 20	75,3333	191,604	,385	,838
pre 21	75,1467	208,127	-,066	,853
pre 22	75,4800	211,199	-,146	,858
pre 23	75,2133	197,819	,278	,842
pre 24	75,2667	208,090	-,066	,853
pre 25	75,3333	208,441	-,077	,855

Ficha técnica de cuestionario para evaluar desempeño laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario para Evaluar desempeño laboral; elaborado para autoevaluar el desempeño laboral trabajadores administrativos de la gerencia regional de Salud Arequipa, año - 2017.
Autora:	Bach. Elizabeth Laime Huamán
Propósito:	Instrumento diseñado para autoevaluar el desempeño laboral a trabajadores administrativos, entre 18 y 70 años de edad.
Forma de aplicación:	Aplicación individual
Fiabilidad:	alfa de Cronbach : 0.864
Tiempo de duración:	El tiempo estimado es de 20 minutos

Jueces Expertos

Validación:	Raúl Rivera Guzmán – DNI 29249938; Ingeniero Industrial y abogado, Asesor en gestión empresarial y Recursos Humanos. Actual Gerente en manejo RR.HH, para el sector privado.
Criterio de validación:	Alberto F. Sakaki Madariaga – DNI 29314385; Abogado, Mg. en derechos laborales y especialista en Planeamiento Estratégico. Actual Asesor de soporte a la Gerencia en RR.HH del Gobierno Regional Arequipa.
Jueces expertos	Julissa Huapaya Osorio – DNI 29593121; Relacionista Industrial – Mg. en Ciencias Empresariales, especialista en Desarrollo de Gestión de Recursos Humanos. Actual jefa de la unidad de RR.HH del Grupo Inca. Helmer A. Jiménez Ibáñez – DNI 29261212; Psicólogo especialista en Gestión Pública y Salud Mental. Actual coordinador Regional de salud mental Arequipa. Jean P. Barrios Cruz – DNI 29612529; Abogado, Mg. en derecho Civil y Empresarial. Actual Director ejecutivo de la Unidad de Recursos Humanos del GRSA. Marcio F. Soto Añari – DNI 29643512; Psicólogo, Mg. y Ph.D en Neuropsicología, investigador y miembro de la sociedad internacional de neuropsicología (INS) y de la Sociedad Latinoamericana de Neuropsicología. Actual profesor principal de la UNSA y profesor de la UCSP.

Tabla 8

Preguntas por dimensiones

Nº	Áreas	Núm. ítems
1	Compromiso organizacional	1,2,3,4,5,6,7,8
2	Vocación de Servicio	1,2,3,4,5,6,7,
3	Trabajo en Equipo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

Tabla 9

Baremos de las dimensiones

	Compromiso organizacional	Vocación de Servicio	Trabajo en Equipo
Bajo	0 – 18 puntos	0 – 16 puntos	0 – 23 puntos
Regular	19 – 29 puntos	17 – 26 puntos	24 – 37 puntos
Alto	30 – 40 puntos	27 – 35 puntos	38 – 50 puntos

Tabla 10

Baremos de variable desempeño laboral

Nivel	Puntuación
Bajo	0 – 65 puntos
Regular	66 – 105 puntos
Alto	106 – 120 puntos

Tabla 11

Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de ítems	Confiabilidad
Estrés laboral	0,966	25	Excelente
Desempeño laboral	0,864	25	Buena

Los instrumentos presentados según los valores del coeficiente de Cronbach son confiables, por tanto, hay precisión en los instrumentos.

3.5. Procesamiento de datos

Una vez seleccionados y revisados los instrumentos se diseñará una base de datos para realizar los análisis estadísticos correspondientes, se usaran tablas de frecuencia la cual mostrara categorías al momento de ser desagregadas; así mismo se presentara gráficos visibles de los datos de forma muy simples y rápidos.

Para el procesamiento de los datos será a través de una tabla matriz y hoja de codificación utilizando programa estadístico SPSS versión 23.

La discusión de los resultados se hará mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.

Las conclusiones se formularan teniendo en cuenta los objetivos plateados y los resultados obtenidos. En cuanto a los estadísticos se utilizará la correlación de chi-cuadrado para la comprobación de la hipótesis.

Estadística descriptiva: Para el procesamiento datos se hará uso de la estadística descriptiva mediante uso de tablas de frecuencia y gráficos en barras para organizar, simplificar y resumir información básica a partir de un conjunto de datos que permitirá elaborar tablas y figuras para un mejor entendimiento en el análisis de la información. Los datos serán resumidos numérica y gráficamente, con el apoyo del computador. El programa para procesar los resultados será SPSS 23 (Statistical Packagefor Social Science) y el Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En este capítulo se presenta el análisis descriptivo de los resultados de la investigación para determinar el nivel del estrés laboral y el desempeño laboral de acuerdo al baremo establecido en la confiabilidad de los instrumentos. Los resultados encontrados fueron procesados en el software estadístico SPSS (paquete estadístico versión 20) presentados en tablas y figuras, así como la comprobación de hipótesis respectivamente.

Tabla 12

Sexo de la muestra

	f	%
Masculino	34	45,3 %
Femenino	41	54,7 %
Total	75	100,0

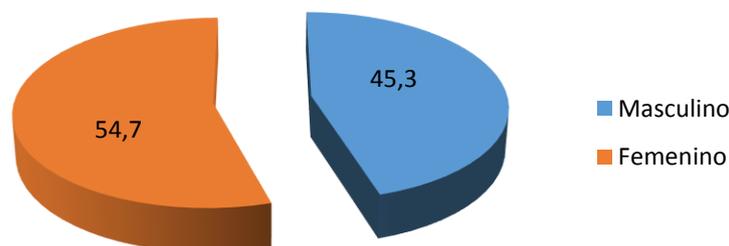


Figura 1. Sexo de la muestra.

En el análisis se logra apreciar que el sexo de los trabajadores con mayor predominación es el femenino con un porcentaje (54.7%) a diferencia del sexo masculino (45.3%) de la población encuestada.

Tabla 13
Edad de la muestra

	f	%
De 31 a 40 años	8	10,7 %
De 41 a 50 años	16	21,3 %
De 51 a 60 años	22	29,3 %
De 61 a más años	29	38,7 %
Total	75	100,0

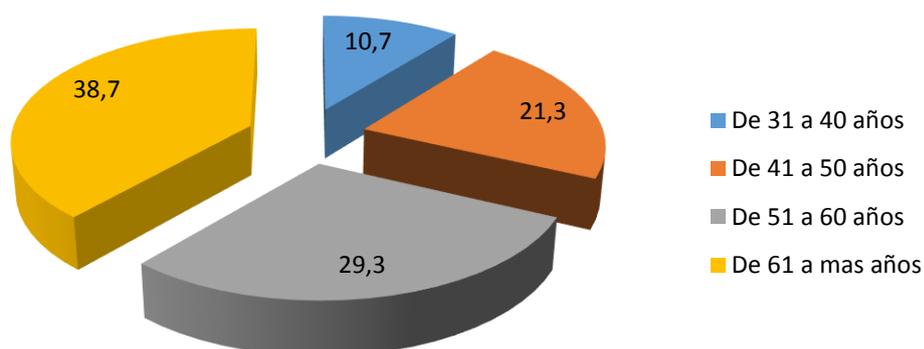


Figura 2. Edad de la muestra.

De la tabla 13 se interpreta lo siguiente: El grupo etario entre 61 a más años de edad tiene representación con mayor porcentaje (38.7%) del total de la muestra; se observa también que entre 31 a 40 años muestra un porcentaje de (10.7%) a medida que la edad incrementa mayor es el porcentaje entre los rangos de edades, no hay representación de trabajadores administrativos menores de 31 años.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE DE ESTRÉS LABORAL

Tabla 14

Variable Estrés laboral

	f	%
Bajo nivel de estrés	5	6,7%
Nivel intermedio	69	92,0%
Estrés	1	1,3%
Total	75	100,0%

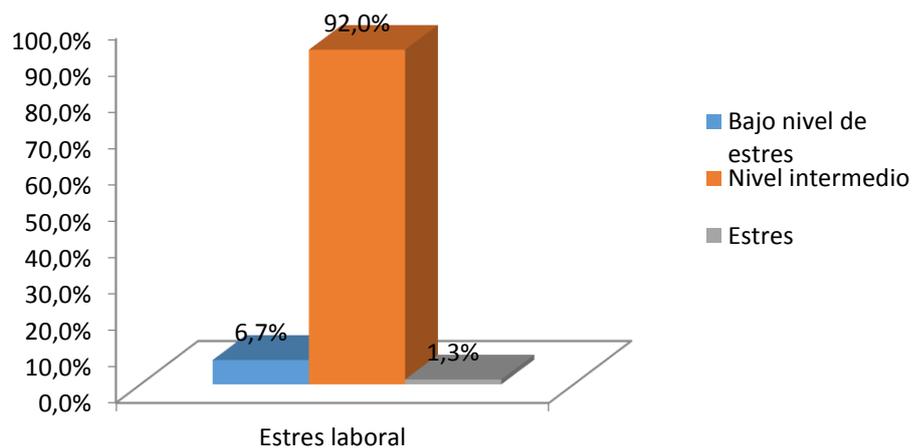


Figura 3. Variable estrés laboral.

La tabla 14 muestra que el (92.0%) de los encuestados manifiestan un nivel intermedio de estrés laboral. Es decir, casi la totalidad de los encuestados presentan tendencia a padecer estrés lo que hace suponer plantear programas de prevención. Asimismo se puede apreciar que el nivel intermedio de estrés está representado con el (6.7%) y solo el (1.3%) de la población encuestada muestra presencia de estrés.

Tabla 15
Dimensión Clima organizacional

	f	%
Bajo	2	2,7%
Regular	59	78,6%
Bueno	14	18,7%
Total	75	100,0%

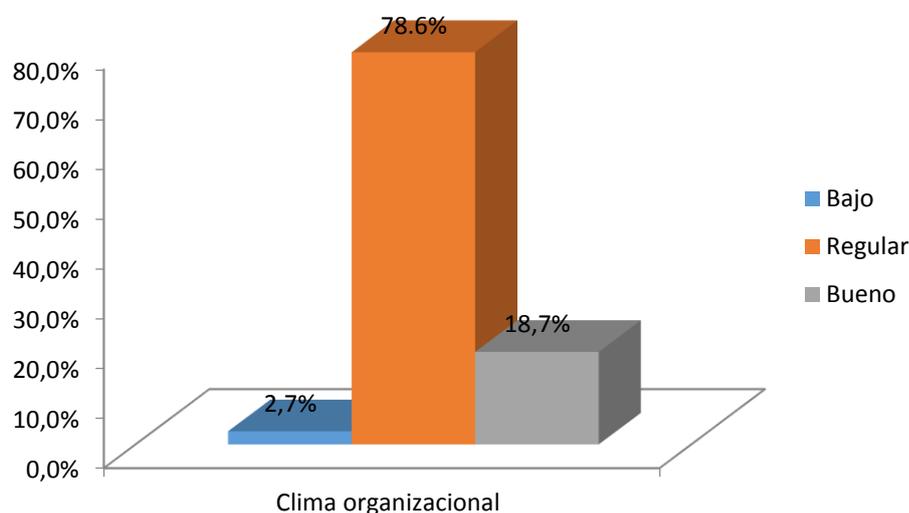


Figura 4. Dimensión clima organizacional.

La tabla 15 representa la primera dimensión de la variable estrés laboral, donde se puede apreciar que los encuestados manifiestan una tendencia regular (78.6%) en mayor porcentaje seguidamente del nivel bueno representados por el (18.7%) estos resultados dan a conocer que en el entorno laboral existe ciertas discordancias entre los compañeros de trabajo; lo que significa que se tiene que mejorar el entorno para lograr un buen clima organizacional; solo el (2.7%) muestra un clima organizacional con nivel bajo.

Tabla 16

Dimensión estructura organizacional

	f	%
Bajo	1	1,3%
Regular	38	50,7%
Bueno	36	48,0%
Total	75	100,0%

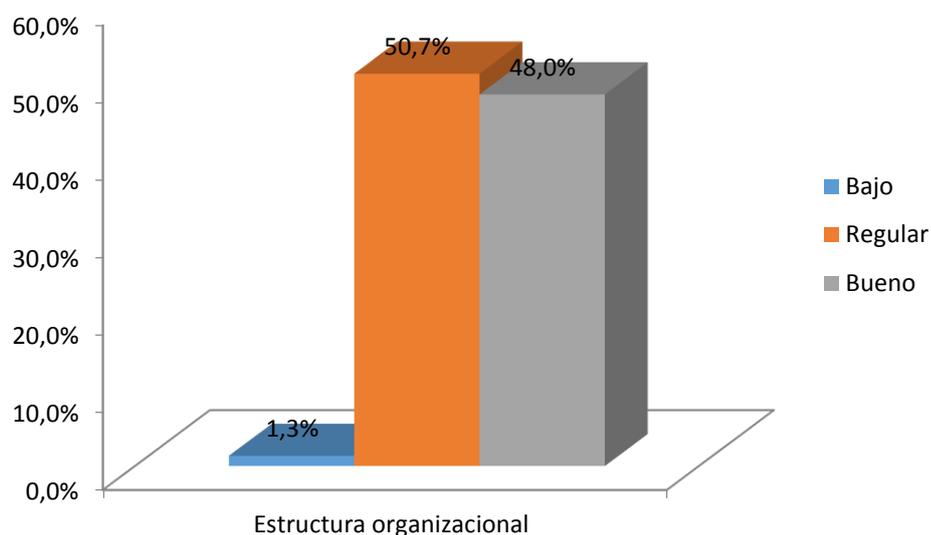


Figura 5. Dimensión estructura organizacional.

De acuerdo a la tabla 16 los encuestados manifiestan una tendencia regular en la dimensión representado con (50.7%) seguido de un nivel bueno (48.0%) lo que nos da a entender que se puede mejorar progresivamente delegando el sistema de actividades de manera adecuado considerando que, solo el (1.3%) se encuentra en un nivel bajo que fácilmente puede ser superado tomando en cuenta las herramientas de gestión para mejorar la estructura organizacional.

Tabla 17

Dimensión Territorio organizacional

	f	%
Bajo	0	0,0%
Regular	53	70,7%
Bueno	22	29,3%
Total	75	100,0%

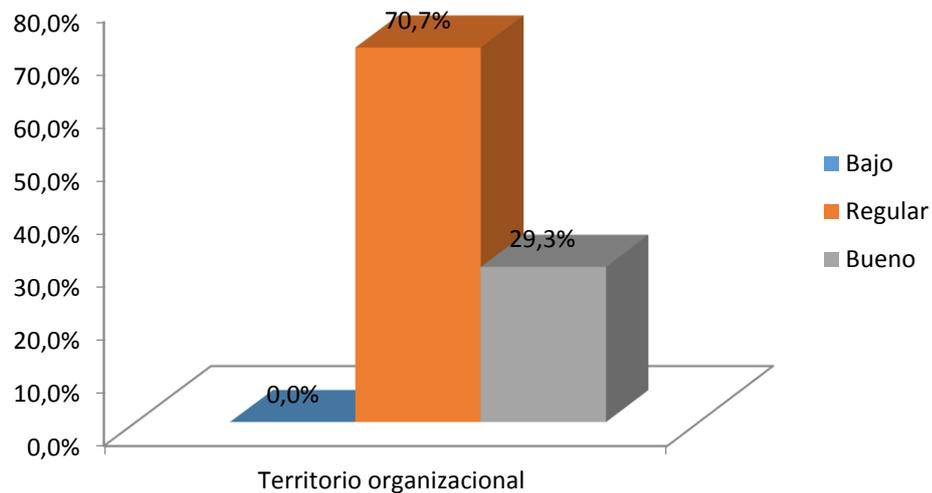


Figura 6. Dimensión territorio organizacional.

Los resultados de la dimensión que presenta la tabla 17 muestra el nivel regular con un alto porcentaje (70.7%) seguido del nivel bueno representado con (29.3%) lo que indica que las decisiones tanto físicas como laborales que puedan tener los trabajadores debe mejorar, no existe tendencia baja pero se requiere de una influencia positiva de los empleados en relación con otras áreas de trabajo.

Tabla 18

Dimensión Tecnología

	f	%
Bajo	1	1,4%
Regular	37	49,3%
Bueno	37	49,3%
Total	75	100,0%

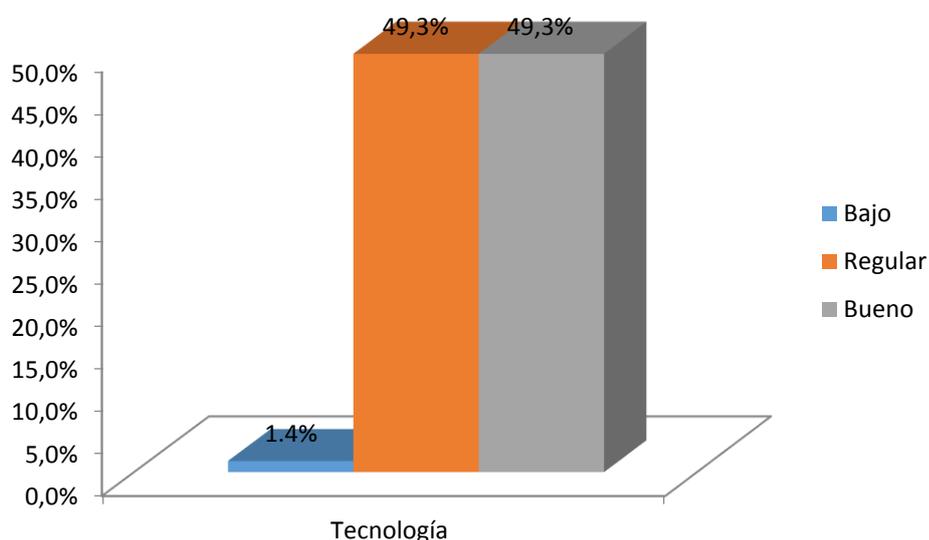


Figura 7. Dimensión tecnología.

Los resultados que muestra la tabla 18 hace suponer que las herramientas que ayudan a optimizar la calidad de la información se debe al uso adecuado de la tecnología, sin embargo el (49.3%) de los encuestados están en un nivel bueno al igual que el nivel regular, es decir, se encuentran en proporciones iguales lo que indica que se debe buscar estrategias para afrontar adecuadamente el manejo de la tecnología y la información digital, el nivel bajo solo representa el (1.4%) de todos los encuestados.

Tabla 19

Dimensión Influencia del líder

	f	%
Bajo	1	1,4%
Regular	55	73,3%
Bueno	19	25,3%
Total	75	100,0%

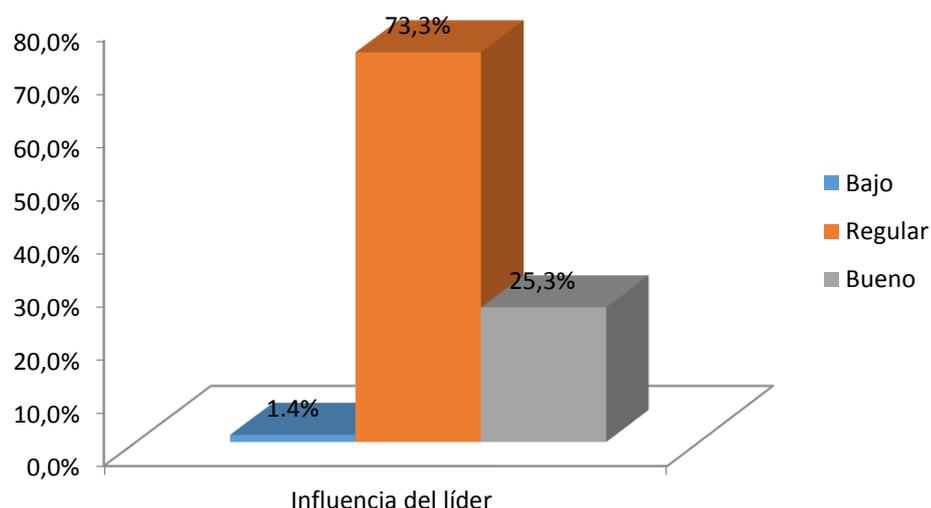


Figura 8. Dimensión influencia del líder.

La dimensión representada en la tabla 19 los encuestados manifiestan una tendencia alta en el nivel regular representado con el (73.3%) y el nivel bueno tiene (25.3%) al final existe un pequeño grupo de trabajadores con (1.4%) que representa un nivel bajo lo que pone de manifiesto el poder que emplea el líder en el equipo requiere de otros mecanismos para incrementas el nivel bueno en el grupo de trabajo.

Tabla 20

Dimensión Falta de cohesión

	f	%
Bajo	11	14,7%
Regular	58	77,3%
Bueno	6	8,0%
Total	75	100,0%

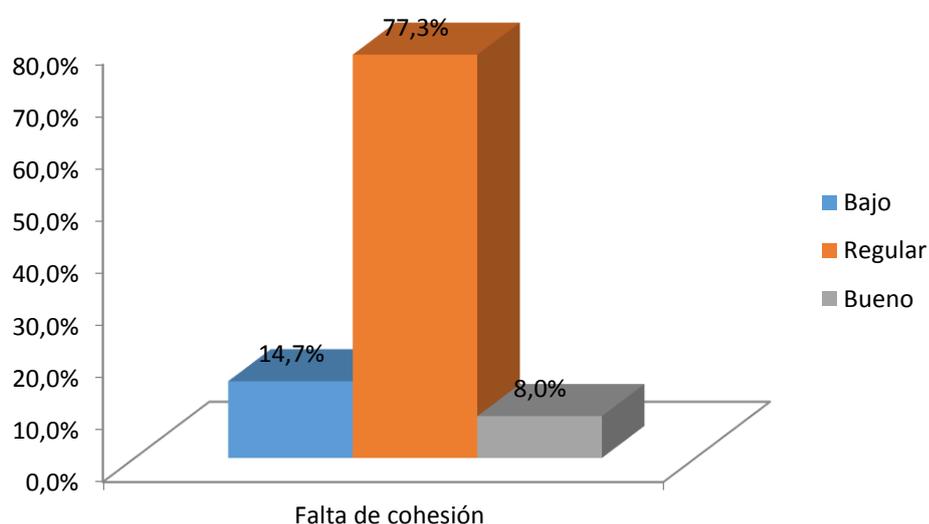


Figura 9. Dimensión falta de cohesión.

En la tabla 20 se interpreta que muchos de los trabajadores presentan regularmente su trabajo, se puede suponer que no expresan integración entre los miembros del grupo de trabajo, falta de confianza en sí mismos a la hora de realizar sus actividades, presentan poca capacidad para logro de objetivos en común. La dimensión falta de cohesión expresa un porcentaje muy alto (77.3%) en nivel regular y un nivel bajo con el (14.7%) mínimamente está el nivel bueno (8.0%).

Tabla 21

Dimensión Respaldo del grupo

	f	%
Bajo	14	18,7%
Regular	52	69,3%
Bueno	9	12,0%
Total	75	100,0%

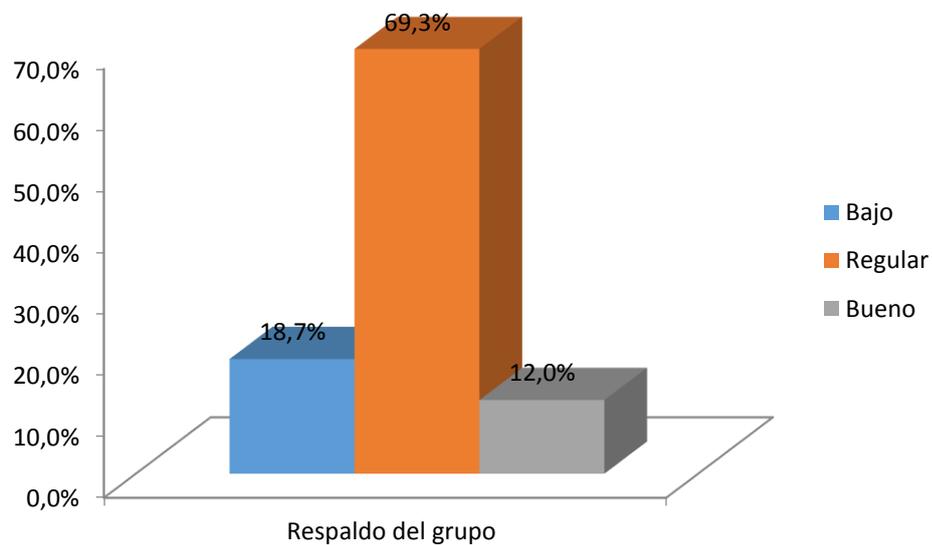


Figura 10. Dimensión respaldo del grupo.

La interpretación de la dimensión presentada en la tabla 21 la tendencia con nivel regular es de (69.3%) mostrándose muy por encima de del nivel bueno (12.0%) se puede suponer también que existe un grupo de personas que tienen un predominio egocéntrico y están representados por el (18.7%) es decir un nivel bajo.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 22

Variable Desempeño laboral

	f	%
Bajo	3	4,0%
Regular	37	49,3%
Bueno	35	46,7%
Total	75	100,0%

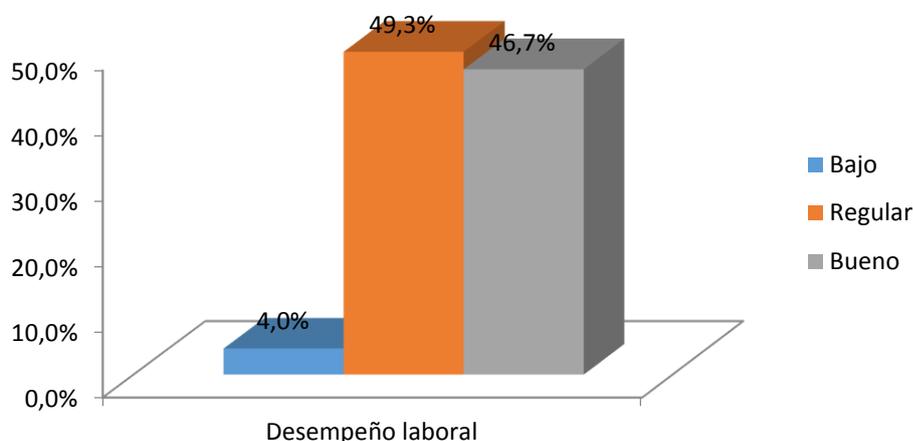


Figura 11. Variable desempeño Laboral.

En la interpretación de la segunda variable presentada en la tabla 22 se puede apreciar que muestra una tendencia regular con (49.3%) ligeramente por encima del nivel bueno que está representado con (46.7%); con los valores encontrados se puede deducir que existe en la institución la voluntad de mejorar el desempeño laboral, pero se tiene que buscar estrategias motivacionales para los trabajadores con el propósito de incrementar el nivel de desempeño laboral. De mismo modo existen trabajadores que tienen un bajo desempeño laboral que son representados por el (4.0%) que urge aplicar programas de apoyo que motive y mejore la calidad de desempeño laboral.

Tabla 23

Dimensión Compromiso organizacional

	f	%
Bajo	1	1,3%
Regular	58	77,4%
Bueno	16	21,3%
Total	75	100,0%

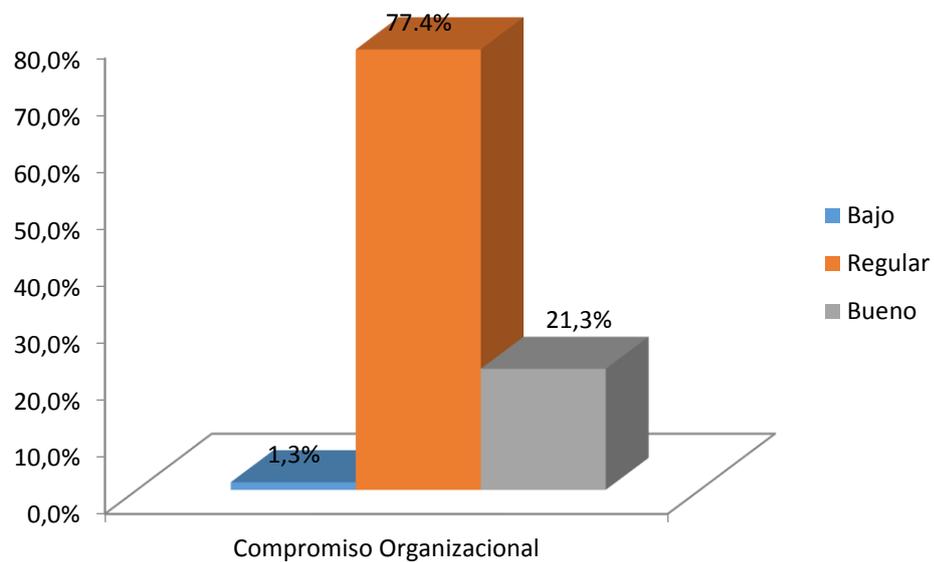


Figura 12. Dimensión compromiso organizacional.

En el análisis de la dimensión de la tabla 23 se puede apreciar que los encuestados manifiestan una tendencia regular muy alta representados con (77.4%) muy por debajo está el nivel bueno (21.3%) al final se aprecia el nivel bajo (1.3%) de los encuestados, no habiendo un compromiso pleno con la organización.

Tabla 24

Dimensión Vocación de servicios

	f	%
Bajo	2	2,7%
Regular	68	90,6%
Bueno	5	6,7%
Total	75	100,0%

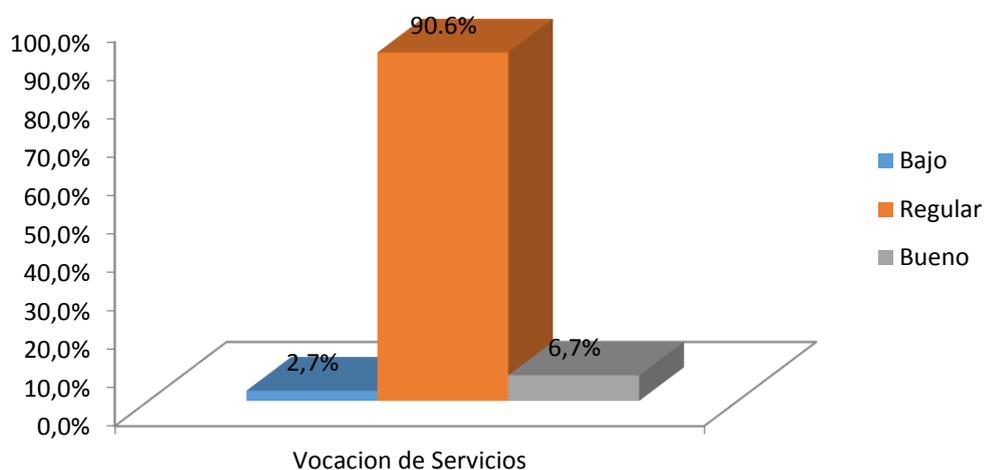


Figura 13. Dimensión vocación de servicios.

En la interpretación de la tabla 24 los encuestados manifiestan una tendencia regular con muy alto porcentaje (90.6%) lo que significa que se debe estudiar más el área para lograr un mejor nivel, es decir solo el (6.7%) se encuentra en nivel bueno y el nivel bajo está con el (2.7%).

Tabla 25

Dimensión Trabajo en equipo

	f	%
Bajo	0	0,0%
Regular	38	50,7%
Bueno	37	49,3%
Total	75	100,0%

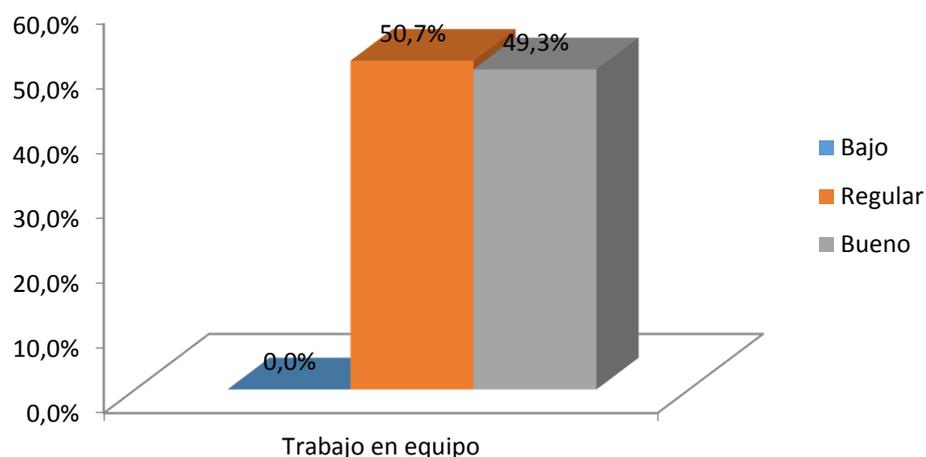


Figura 14. Dimensión trabajo en equipo.

En la interpretación de la tabla 25 se puede apreciar que un porcentaje de los encuestados presenta una tendencia regular de trabajar en equipo (50.7%) y el (49.3%) de los encuestado manifiesta un nivel bueno es decir, que los trabajadores administrativos logran efectuar sus tareas en equipo relativamente organizada, no habiendo representación en nivel bajo en la dimensión interpretada.

4.2. Contrastación de hipótesis

Normalidad de datos

Tabla 26

Prueba de normalidad de las distribuciones con la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,509	75	,645	,351	75	,330
Clima organizacional	,456	75	,458	,583	75	,445
Estructura organizacional	,331	75	,445	,682	75	,401
Territorio organizacional	,446	75	,401	,571	75	,361
Tecnología	,330	75	,361	,681	75	,571
Influencia del líder	,446	75	,571	,603	75	,382
Falta de cohesión	,409	75	,382	,645	75	,369
Respaldo del grupo	,361	75	,369	,726	75	,446
Desempeño laboral	,532	75	,000	,330	75	,446
Compromiso Organizacional	,464	75	,726	,569	75	,446
Vocación de Servicios	,486	75	,640	,402	75	,409
Trabajo en equipo	,343	75	,280	,636	75	,361

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis de normalidad

Ho: Normal ($p > 0.05$)

Ha: No normal ($p < 0.05$)

Si sig. (p) es mayor a 0.05 es porque hay normalidad

Si sig. (p) es menor a 0.05 es porque no hay normalidad

Dado que la significancia es mayor a 0.05 el resultado encontrado indica que se debe de utilizar un estadígrafo del chi-cuadrado puesto que el valor hallado es mayor a 0.05.

Hipótesis general

Tabla 27

Tabla de contingencia de las variables Estrés y Desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Regular	Bueno	
Estrés laboral	Bajo nivel de estrés	f	0	5	5
		%	0,0%	6,7%	6,7%
	Nivel intermedio de estrés	f	7	62	69
		%	9,3%	82,7%	92,0%
	Nivel alto de estrés	f	0	1	1
		%	0,0%	1,3%	1,3%
Total	f	7	68	75	
	%	9,3%	90,7%	100,0%	

Tabla 28

Comprobación de Hipótesis de las variables Estrés y Desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,671 ^a	2	0,015
Razón de verosimilitudes	1,228	2	0,041
Asociación lineal por lineal	,281	1	0,046
N de casos válidos	75		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

En los resultados encontrados el estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa – 2017, se puede apreciar que presentan una relación moderada con un valor de $\chi^2=0.671$ y una significancia $p=0.015$ por ambos métodos se muestra que si existen relación entre las variables de estudio.

H₁=Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, año 2017.

Para que se cumpla esta sentencia el valor la significancia tiene que ser menor al límite $p < 0.05$

La significancia hallada es de $p = 0.015$ es menor, se acepta esta hipótesis

Tabla 29

Tabla de contingencia de la variable Estrés laboral y la dimensión Compromiso organizacional.

			Compromiso organizacional			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Bajo nivel de estrés	f	1	4	0	5
		%	1,3%	5,3%	0,0%	6,7%
	Nivel intermedio de estrés	f	0	54	15	69
		%	0,0%	72,0%	20,0%	92,0%
	Nivel alto de estrés	f	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total	f	1	58	16	75	
	%	1,3%	77,3%	21,3%	100,0%	

En la tabla de estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional se aprecia que los resultados muestran un nivel intermedio de estrés; la dimensión compromiso organizacional muestra un nivel regular con (72.0%).

Tabla 30

Pruebas de chi-cuadrado – Relación variable Estrés laboral y dimensión Compromiso organizacional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,758 ^a	4	0,001
Razón de verosimilitudes	0,630	4	0,031
Asociación lineal por lineal	7,161	1	0,007
N de casos válidos	75		

Los resultados encontrados manifiestan que si existe relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional con un valor de $p = 0.001$ menor al límite ($p < 0.05$), por ende se acepta esta relación.

Tabla 31

Tabla de contingencia de la variable Estrés laboral y la dimensión Vocación de servicio.

		Vocación de servicio			Total	
		Bajo	Regular	Bueno		
Estrés laboral	Bajo nivel de estrés	f	0	5	0	5
		%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
	Nivel intermedio de estrés	f	2	62	5	69
		%	2,7%	82,7%	6,7%	92,0%
	Nivel alto de estrés	f	0	1	0	1
		%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
Total		f	2	68	5	75
		%	2,7%	90,7%	6,7%	100,0%

Los resultados encontrados en la tabla manifiestan un nivel de estrés laboral intermedio y proyecta una vocación de servicio a nivel regular representado con el (82.7%).

Tabla 32

Pruebas de chi-cuadrado – relación Estrés laboral y dimensión Vocación de servicio.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,671 ^a	4	,955
Razón de verosimilitudes	1,228	4	,873
Asociación lineal por lineal	,048	1	,827
N de casos válidos	75		

Los resultados de la tabla 32 muestra que no existe relación entre estrés laboral y la dimensión vocación de servicio, con un valor de $p=0.955$ mayor al límite ($p<0.05$), por lo que se rechaza esta relación.

Tabla 33

Tabla de contingencia variable Estrés laboral y la dimensión Trabajo en equipo.

		Trabajo en equipo		Total	
		Regular	Bueno		
Estrés laboral	Bajo nivel de estrés	f	3	2	5
		%	4,0%	2,7%	6,7%
	Nivel intermedio de estrés	f	35	34	69
		%	46,7%	45,3%	92,0%
	Nivel alto de estrés	f	0	1	1
		%	0,0%	1,3%	1,3%
Total		f	38	37	75
		%	50,7%	49,3%	100,0%

Los resultados encontrados manifiestan un nivel de estrés laboral intermedio proyecta un trabajo en equipo a nivel regular representado con el (46.7%) y a nivel bueno con el (45.3%) así mismo, un nivel de estrés alto se relaciona con el nivel bueno del trabajo en equipo con (1.3%).

Tabla 34

Pruebas de chi-cuadrado – relación Estrés laboral y dimensión Trabajo en equipo.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,201 ^a	2	0,048
Razón de verosimilitudes	1,589	2	0,042
Asociación lineal por lineal	,646	1	0,041
N de casos válidos	75		

Los resultados encontrados muestran que no existe relación entre estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo, con un valor de $p=0.048$ menor al límite ($p<0.05$), por lo que se acepta esta relación.

Tabla 35

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Clima organizacional.

			Clima organizacional			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	6,7%	2,7%	9,3%
	Bueno	Recuento	2	54	12	68
		% del total	2,7%	72,0%	16,0%	90,7%
Total	Recuento		2	59	14	75
	% del total		2,7%	78,7%	18,7%	100,0%

En la tabla del 35 muestra la relación entre el desempeño laboral y la dimensión clima organizacional donde los resultados encontrados muestran un valor de desempeño laboral en nivel bueno a un clima organizacional en nivel regular con el (72.0%).

Tabla 36

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Clima organizacional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,663 ^a	2	,718
Razón de verosimilitudes	,799	2	,671
Asociación lineal por lineal	,641	1	,423
N de casos válidos	75		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

Los resultados encontrados manifiestan que no existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión clima organizacional, con un valor de $p=0.718$ mayor al límite ($p<0.05$), por ende se rechaza esta relación.

Tabla 37

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Estructura organizacional.

			Estructura organizacional			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,3%	8,0%	9,3%
	Bueno	Recuento	1	37	30	68
		% del total	1,3%	49,3%	40,0%	90,7%
Total		Recuento	1	38	36	75
		% del total	1,3%	50,7%	48,0%	100,0%

En la tabla del desempeño laboral y la estructura organizacional se aprecia que los resultados muestran un valor de desempeño laboral bueno, se proyecta un nivel regular de la estructura organizacional con el (49.3%).

Tabla 38

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Estructura organizacional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,408 ^a	2	0,011
Razón de verosimilitudes	4,838	2	0,029
Asociación lineal por lineal	4,215	1	0,040
N de casos válidos	75		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

Los resultados encontrados manifiestan que si existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión estructura organizacional, con un valor de $p=0.011$ menor al límite ($p<0.05$), esta relación por lo tanto se acepta.

Tabla 39

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Territorio organizacional.

			Territorio organizacional		Total
			Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	4	3	7
		% del total	5,3%	4,0%	9,3%
	Bueno	Recuento	49	19	68
		% del total	65,3%	25,3%	90,7%
Total		Recuento	53	22	75
		% del total	70,7%	29,3%	100,0%

En la tabla del desempeño laboral y territorio organizacional se aprecia que los resultados encontrados muestran un valor de desempeño laboral regular se proyecta un nivel regular en el territorio organizacional con el (65.3%).

Tabla 40

Prueba de chi-cuadrado – relación entre desempeño laboral y la dimensión Territorio organizacional.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,681 ^a	1	,409
Razón de verosimilitudes	,640	1	,424
Asociación lineal por lineal	,672	1	,412
N de casos válidos	75		

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,05.

Los resultados encontrados manifiestan que no existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión territorio organizacional con un valor de $p=0.334$ mayor al límite ($p<0.05$), en consecuencia se rechaza esta relación.

Tabla 41

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Tecnología.

			Tecnología			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,3%	8,0%	9,3%
	Bueno	Recuento	1	36	31	68
		% del total	1,3%	48,0%	41,3%	90,7%
Total		Recuento	1	37	37	75
		% del total	1,3%	49,3%	49,3%	100,0%

En la tabla 41 la relación del desempeño laboral y la tecnología se aprecia que los resultados encontrados muestran un valor de desempeño laboral bueno se proyecta un nivel regular en la tecnología con (48.0%).

Tabla 42

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión Tecnología.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,097 ^a	2	0,012
Razón de verosimilitudes	4,533	2	0,10
Asociación lineal por lineal	3,922	1	0,048
N de casos válidos	75		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

Los resultados encontrados manifiestan que si existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión tecnología, con un valor de $p=0.012$ menor al límite ($p<0.05$), por ende se acepta esta relación.

Tabla 43

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Influencia del líder.

			Influencia del líder			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0,0%	5,3%	4,0%	9,3%
	Bueno	Recuento	1	51	16	68
		% del total	1,3%	68,0%	21,3%	90,7%
Total		Recuento	1	55	19	75
		% del total	1,3%	73,3%	25,3%	100,0%

En la tabla del desempeño laboral y la influencia del líder se aprecia que los resultados encontrados muestran un valor de desempeño laboral bueno se proyecta un nivel regular en la influencia del líder con el 68.3%.

Tabla 44

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Influencia del líder.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,315 ^a	2	0,018
Razón de verosimilitudes	1,283	2	0,026
Asociación lineal por lineal	1,296	1	0,025
N de casos válidos	75		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es ,09.

Los resultados encontrados manifiestan que si existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión influencia del líder, con un valor de $p=0.018$ menor al límite ($p<0.05$), por lo que se acepta esta relación.

Tabla 45

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Falta de cohesión.

			Falta de cohesión			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	8,0%	1,3%	9,3%
	Bueno	Recuento	11	52	5	68
		% del total	14,7%	69,3%	6,7%	90,7%
Total		Recuento	11	58	6	75
		% del total	14,7%	77,3%	8,0%	100,0%

En la tabla 45 muestra la relación entre el desempeño laboral y la falta de cohesión donde se aprecia que los resultados encontrados dan un valor de desempeño laboral bueno se proyecta un nivel regular con el (69.3%).

Tabla 46

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Falta de cohesión.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,584 ^a	2	,453
Razón de verosimilitudes	2,540	2	,281
Asociación lineal por lineal	1,505	1	,220
N de casos válidos	75		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,56.

Los resultados encontrados manifiestan que no existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión falta de cohesión, con un valor de $p=0.453$ mayor al límite ($p<0.05$), por lo que la relación se rechaza.

Tabla 47

Tabla de contingencia variable Desempeño laboral y la dimensión Respaldo del grupo.

			Respaldo del grupo			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	1	4	2	7
		% del total	1,3%	5,3%	2,7%	9,3%
	Bueno	Recuento	13	48	7	68
		% del total	17,3%	64,0%	9,3%	90,7%
Total		Recuento	14	52	9	75
		% del total	18,7%	69,3%	12,0%	100,0%

En la tabla del desempeño laboral y el respaldo de grupo se aprecia que los resultados encontrados muestran un valor de desempeño laboral bueno se proyecta un nivel regular en el respaldo de grupo con el 64%.

Tabla 48

Prueba de chi-cuadrado – relación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Respaldo del grupo.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,012 ^a	2	,366
Razón de verosimilitudes	1,584	2	,453
Asociación lineal por lineal	1,107	1	,293
N de casos válidos	75		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,84.

Los resultados encontrados manifiestan que no existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión respaldo del grupo, con un valor de $p=0.366$ mayor al límite ($p<0.05$), por ende se rechaza esta relación.

4.3. Discusión de resultados

La realización del presente estudio tuvo como finalidad de comprobar la relación que existe entre dos variables, el estrés laboral y el desempeño laboral. Según los datos obtenidos se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente entre el estrés y el desempeño laboral en este grupo de trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

En consecuencia, se ha revisado estudios en la cual dilucidan que la vida laboral de las personas resulta ser uno de los factores con mayor proporción relacionado con el estrés laboral. Según datos publicados por la Organización Mundial de Salud, el estrés laboral puede trascender de forma positiva hasta cierto punto, pues, permite a las personas estar en alerta a las situaciones impredecibles a lo largo de su existencia. El problema empieza cuando los recursos necesarios se hacen insuficientes para responder a las demandas del mundo exterior rebasando así muchos límites.

Al respecto, en esta investigación se ha realizado el análisis de cada una de las dimensiones y de acuerdo a los resultados encontrados se puede decir que un porcentaje bastante alto de los trabajadores muestran presencia de estrés en un nivel regular, no se ha logrado determinar si corresponde a estrés positivos o negativos, pero, está claro que si no se logra brindar atención a las condiciones de los espacios de trabajo por parte sus representantes de la institución el estrés se puede volver negativo perjudicando no solo al trabajador sino también a la institución, puesto que, un trabajador con estrés su productividad será disminuido tomando en cuenta lo planteado por especialistas.

En el análisis de variable estrés laboral solo el 1.3 % de la población encuestada presenta estrés laboral; el 6.7 % de los encuestados presentan un nivel bajo de estrés y el 92% de los encuestados manifiestan un nivel intermedio de estrés laboral, siendo este un porcentaje muy alarmante por lo que se puede presumir que los

trabajadores de esta institución presentan en algún momento de su vida laboral episodios de estrés.

Si bien es cierto, en el ámbito laboral en ocasiones es necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador reaccione y muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar de forma drástica en su rendimiento personal y por ende a la organización, junto con influir negativamente sobre su salud y desarrollo personal, familiar y laboral. (Cohen, Kamarak, & Mermelstein, 1983).

Al respecto los resultados del estudio de investigación coinciden con el trabajo de investigación realizado por Álvarez (2015) donde realiza un estudio sobre Estrés Laboral en el Desempeño del empleado Administrativo de un Núcleo Universitario Público, con cuyo objetivo era establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo. Los resultados obtenidos concluyeron en que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en los espacios de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662.

Por otro lado Machaca y Aquino, (2016) en su trabajo de investigación “Influencia del Estrés en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa – 2016” analizaron los factores estresantes de los trabajadores como el: hacer cosas contrarias a su criterio, tener demasiado trabajo y falta tiempo, no tener autoridad para hacer lo que se espera del trabajador, tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros, tener que hacer cosas que un error sería grave o costoso, trabajo apremiado por tiempo y los plazos, el trabajo perturba su vida familiar, el trabajo le impide desarrollar actividades recreativas y los conflictos con sus superiores.

Finalmente concluyeron que el estrés laboral influye en la productividad de los trabajadores de OXYMAN. Evidenciando que

satisfacen parcialmente las expectativas, ellos no están motivados para lograr mejores resultados, a la mayoría no les preocupa mucho el aprovechamiento de los recursos humanos para optimizar la producción en la empresa.

En el estudio de Bedoya (2012) “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, cuyo objetivo principal fue conocer la influencia del en el desempeño de los trabajadores en una empresa pública. El estudio comprueba que en 5 departamentos no se encontró una relación directa entre estrés laboral y desempeño, en el departamento de Aduana existe un bajo desempeño pero no existe estrés laboral, el bajo desempeño encontrado se debe a otros factores que no se relacionan con el estrés laboral.

Por otro lado señala que en el departamento de servicio al cliente expresa que si existe estrés laboral, pero el desempeño se mantiene dentro del rango satisfactorio, manifiesta además, que las personas que laboran en este departamento poseen formas adecuadas de enfrentarse al estrés producto de su trabajo, a fin de que no afecte su desempeño.

En consecuencia, del trabajo de investigación realizado en la gerencia de regional de salud Arequipa, año 2017, si bien es cierto, la presencia de estrés laboral no muestra índices elevados, pero, por el alto índice en el nivel intermedio de estrés podría sospecharse de factores que ha futuro conlleven a incrementar el porcentaje de estrés laboral en los trabajadores si no se toma en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario que evalúa la variable estrés laboral en la presente investigación.

En la variable independiente en la dimensión clima organizacional el 78.6% manifiesta un clima organizacional en nivel regular, seguido de la dimensión falta de cohesión con un 77.3% de la población, lo que nos da a entender que existe un clima deficiente y poca integración entre compañeros de trabajo en la ejecución de las tareas, luego está la dimensión influencia del líder con un 73.3% de igual modo es un nivel

regular bastante alto lo cual hace pensar que no se está tomando en cuenta el perfil del profesional al momento de elegir a quien dirigirá cada una de las direcciones ejecutivas de la gerencia regional de salud.

El territorio organizacional es otra dimensión del instrumento el cual también se encuentra con un porcentaje alto en el nivel intermedio 70.7% lo que quiere decir, es que, los espacios o lugares donde desarrollan las actividades de trabajo no son del todo apropiados. Las personas que trabajan en ambientes impropios experimentan estrés, según opinión de especialistas. Uno de los estresores grupales del instrumento es el respaldo del grupo, se encuentra con 59.3% en un nivel regular, esto nos muestra que existe un mínimo nivel las opiniones y emociones del grupo, según exponen los especialistas organizacionales que a menor respaldo del grupo o respaldo inadecuado, mayor será el estrés y viceversa; recomiendan prevenir.

La estructura organizacional es otra de las dimensiones que se encuentra por encima del 50% con nivel regular, si no se logra mejorar la situación puede provocar estrés en el trabajador, esto se debe a la jerarquía de poder, la autoridad de una organización o al tipo de estructura establecida que se encuentra en la institución.

En cuanto a la tecnología las limitaciones tecnológicas o la falta de capacitación para hacer frente a los avances tecnológicos en una organización pueden aumentar el número de estresores potenciales, en la presente investigación esta dimensión se encuentra en un porcentaje de 49.3% en el nivel intermedio, la tecnología se refiere a las maneras en que la organización transforma los recursos y otros insumos en productos deseables. Para algunos trabajadores la tecnología de la organización puede ser un estresor que afecta su conducta y temperamento, así lo manifiestan los especialistas en el tema.

En relación al desempeño laboral se ha trabajado con una escala validado por medio de jueces, y la confiabilidad fue determinada por alfa de Cronbach, en principio se trabajó con tres dimensiones primordiales

convenientes para la gerencia regional de salud Arequipa, los mismos que dieron como resultado los siguientes datos:

Respecto a la dimensión compromiso organizacional un 77.4% de los encuestados se encuentran regularmente comprometidos con la institución, es decir, la relación que existe entre el trabajador y la institución según los resultados se puede deducir que los trabajadores aun no logran identificarse plenamente con su centro de trabajo, esto puede atribuirse a factores que puedan estar presentes pero aun no identificados y, que no les esté permitiendo sentirse comprometidos con su institución, quizá uno de estos factores sea la desigualdad de trato y de oportunidades por parte de los jefes inmediatos.

En la dimensión vocación de servicios se ha obtenido como resultado un porcentaje de nivel regular con el 90.6%, contemplando que lo ideal sería un resultado con nivel bueno en un porcentaje mayor por tratarse de una institución vinculado a brindar servicios de salud, se considera esta dimensión como esencial para la institución, sin embargo, no se ha podido obtener un porcentaje ideal, por lo que se puede interpretar que los trabajadores de la gerencia regional de salud Arequipa, no han logrado la capacidad suficiente de brindar servicio a los demás con satisfacción y felicidad plena.

Finalmente la tercera dimensión del instrumento que evalúa el desempeño laboral y además de mucho interés para la gerencia de salud Arequipa es la dimensión trabajo en equipo donde se puede comprobar que el 50.7% representa un nivel regular superando el porcentaje del nivel bueno. Si los trabajadores no logran admitir que el trabajar en equipo implica cumplir metas y objetivos en común para el éxito personal así como el de la institución será difícil alcanzar el nivel bueno al 100%. Todos los trabajadores deben ser conscientes de que si son parte del grupo de trabajo, se debe, a razones particulares y que su contribución en él es de vital importancia para la institución.

Se finaliza el análisis de los resultados, comprobando, que si existe relación entre las variables estrés laboral y el desempeño laboral en los

trabajadores de la gerencia regional de salud Arequipa; la relación de las variables es de forma inversa con un valor de $p=0.001$, menor al límite ($p<0.05$), es decir, que sí el estrés laboral se incrementa dentro de la institución disminuirá el desempeño laboral de los trabajadores. Si la situación del estrés no se controla y las dimensiones del desempeño no logran un nivel bueno, contribuiría a que el trabajador no muestre buen rendimiento en su área de trabajo lo que motivaría su reubicación a otra área donde pueda desempeñarse mejor. Esta situación conllevaría la pérdida no solo del material humano sino también pérdida económica y tiempo.

Así mismo los resultados de relación entre la variable estrés laboral y las dimensiones de la variable desempeño en su dimensión de compromiso organizacional se muestra que si existe relación con un valor de $p=0.001$ menor al límite ($p<0.05$), en la dimensión vocación de servicio no se muestran relación entre las variables analizadas con un valor de $p= 0.955$ mayor al límite ($p<0.05$), por tanto no se relacionan las variables analizadas, en cambio con otros valores encontrados se muestran que si existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión vocación de servicio con un valor de $p=0.048$ menor que el parámetro límite.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez finalizado el análisis de los resultados, se detalla las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia regional de salud Arequipa, año 2017, el valor hallado es de $\chi^2=0.671$ la cual es una tendencia fuerte, así mismo el valor de la significancia es menor al límite $p=0.015$, el resultado encontrado es $p<0.05$.

Los niveles de estrés que presentan los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, durante el año 2017 proyectan un nivel intermedio representado con el 92% de la totalidad de los resultados, y solo el 1.3% de los trabajadores presenta estrés, es necesario identificar el factor que está causando el estrés, además se debe realizar programas de intervención para ayudar a controlar y disminuir el estrés laboral en los trabajadores administrativos.

En la variable desempeño laboral de los trabajadores durante el año 2017, el resultado muestra un nivel regular con el 49.3% con una proyección a nivel bueno con el 46.7%, se ha encontrado que existe un 4% con nivel bajo de desempeño laboral, es urgente quienes se encuentren en este grupo mejoren su desempeño para evitar sanciones.

En el análisis de relación entre la variable estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud, muestran una relación de estrés laboral y el compromiso organizacional con un valor de $p=0.001$ menor al límite ($p<0.05$), así mismo, la relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo muestra un valor de relación de $p=0.048$.

5.2. Recomendaciones

El estrés es un problema que causa mayor daño en estos tiempos, muchos especialistas consideran que el estrés es una enfermedad que cobra víctimas silenciosamente es por ello que es necesario seguir realizando estudios de investigaciones de este tipo para saber exactamente las causas que origina el estrés laboral en un puesto de trabajo, de modo tal que se pueda prevenir a tiempo para que el trabajador no se vea afectado en su vida personal, familiar y social.

El desempeño laboral siempre es y será una forma de medir la productividad profesional en distintas instituciones es por ello que se tiene que conocer el nivel de estrés de los trabajadores ya que ello afecta directamente en el desempeño profesional de los trabajadores, para eso se debe asignar un área correspondiente para analizar y conocer la presencia del estrés laboral.

Es necesario realizar investigaciones similares para determinar qué tipo de situaciones laborales conlleva al trabajador administrativo de una institución pública a perder interés en la calidad de su desempeño.

Se recomienda realizar trabajos de investigación tanto en instituciones públicas como privadas con funciones similares de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa, con el fin de comparar los resultados y, así poder determinar si los índices que presentan en la Gerencia Regional de Salud tiene proyecciones positivas o negativas a futuro.

Es importante que la institución estudiada por intermedio del área de RR.HH implemente programas de control y prevención del estrés laboral, considerando que velar por el bienestar del trabajador en todas sus dimensiones y capacidades es importante para un buen desempeño del trabajador y que esta se ve reflejada en el cumplimiento de metas programadas.

Se recomienda promover eventos como: charlas educativas, culturales y espacios recreativos, considerando que el trabajador

administrativo pasa gran parte de sus horas de trabajo sentado frente a un monitor y muchas veces en ambientes reducidos, poco ventilados y con iluminación artificial todo el día; en tanto, se recomienda mejorar de manera general las condiciones que afecte al trabajador desde todas las perspectivas teniendo en cuenta además que el capital humano es la fuerza que mueve a toda organización tanto privada como pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014). *Variables e indicadores*. Recuperado de: www.google.com.pe/search
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias*, Buenos Aires: Ediciones Granica. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral en el Desempeño del personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público (Tesis de grado)UNSM*
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. España .
- Bain, D. (1985). *La productividad: La solución a los problemas de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bedoya, J. (2012). "Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador". Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream-48.pdf>.
- Branden, N. (2010). *Cómo mejorar su Autoestima*. Barcelona: Paidós.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Talcahuano: Ciencia & Trabajo. 17(54), 159-165. Recuperado:08/01/2018 de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/pdf>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos. 5ta. Ed. Bogotá: MC Graw Hill*. Bogotá: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. . Colombia: McGraw. Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. Mc Graw Hill. México.

- Choque, C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua*, 2015 (Tesis de grado). Moquegua: UNM.
- Cohen, S., Kamarak, T. y Mermelstein, R. (1983). "A global measure of perceived stress". *Journal of Health and Social Behavior*.
- Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo*. Universidad de Ovideo.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. La Habana: Ed. Academia.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo: Mexico*. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo: Mexico*. Undécima edición, McGraw-Hill.
- Dolan, S., García, S. y Diez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España, Madrid: mac Graw Hill Interamericana.
- Drovett, S. (1992). *Diserción de la Salud*. Buenos Aires.: Editorial Maechi.
- Gamero, C. (2010). *Análisis económico de los determinantes del estrés laboral*. España. Estadística Española.
- García, J.L. (2016). "Estudio del Estrés laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca, año - 2015" disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis>. Pdf
- Ghiselli, J. (1998). *Administración de Personal. Traducción; José Real Gutiérrez*. <https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/pdf>.
- Goicochea, L. (2016). *Estudio de investigación "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* (Tesis de grado).
- Gubbins, A. (2002). *Impacto al clima laboral social* <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>.

- Harper, K. y Lynch, G. (1992). *Manuales y Recursos Humanos*. Editora Gaceta de Negocios. Madrid. . Madrid. : Editora Gaceta de Negocios.
- Ivancevich, J. M. y Matteson M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Ivancevich, J. M. y Matteson M. T. . (2002). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* . México: Editorial Trillas.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento*. México: Editorial Interamericana.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping / Stress*. Nueva York: McGraw-Hill and Barcelona.
- Machaca, J. y Aquino, C. (2016). *Trabajo de Investigación “Influencia del Estrés en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa – 2016”*.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise. Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers*. New York.
- McGregor, D. (2006). *El lado humano de las empresas*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. :Venezuela. Consultado el: 30.01.2018.en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>.
- Morrison, V. y Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*. Madrid, España. Editorial Pearson.
- Oblitas, L. (2009). *Psicología de la salud y calidad de vida*. Australia. Australia: Editora de producción.

- O.I.T (1984). *Los factores Psicosociales de Riesgos*. México. Editorial Alfa y Omega.
- Owen, R. (1970). *Report to the County of New Lanark. A New View of Society*, Penguin Books. "Introduction" by V. A. C. Gatrell.
- Pando, M., Carrión, MA. Arellano, G. y Saraz, S. (2006). *Los factores psicosociales en el trabajo en factores psicosociales y Salud Mental en el trabajo* ISBN: 970-94521-2-6 Universidad de Guadalajara. México.
- Peiró, J. y Rodríguez, I., (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo*. Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/2599> [accessed Feb 06 2018].
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Editorial: Pirámide.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A.
- Pérez, J. y Martínez, A. (2008). *Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una Aproximación A Su Utilización*. Avances en Medición, 6, 27–36 2008. Recuperado de :<http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files>.
- Quispe, Y. y Ticona, Z. (2015). *Estudio de investigación "Estrés laboral y estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización*. Hospital Honorio Delgado, Arequipa - 2015".
- Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación*. España: Esic. editorial.
- RAE (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23 ediciones. España.
- Ramos, N. y Ticona, N. (2016). *"Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del profesional de Enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016"*. . Arequipa: Hospital III Goyeneche Arequipa.

- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional*. 10va. Edición. Mexico: Ediciones Prentice Hill Pearson. México.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va. Edición. Mexico: Ediciones Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2002). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima Perú.
- Selye H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Selye H. (1974), *Stress without distress*. J. B. Lippincott, Nueva York.
- Selye H. (1975). *Stress without Distress* by Editor: Signet
- Selye H. (1976a), "A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents" Art. Of The Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences.
- Selye H.(1976b), *the stress of life*. 2a. edición, McGraw Hill, Nueva York.
- Serrano, P. (2007). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales. Integración y Desarrollo de la Gestión de la Prevención*. Anales de Psicología.
- Slipak, O. (1996). *El estrés laboral. Artículo extraído de la Revista Alcmeon*. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica.
- Spielberger, Ch. y Moscoso, M. (1996). *Reacciones emocionales del estrés: ansiedad y cólera. Avances en psicología clínica Latinoamericana*.
- Stephen P. y Coulter, M. (2010). *Administration. Décima edición*. México: Pearson.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (5ta. Edición). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Stora, J. (1991). *El Estrés*. Francia: Presses Universitaires de France.
- Strauss S. (1981). *Personal: Problemas Humanos de la Administración*. España. Printice-Hall Inc.

ANEXOS

ANEXO Nº 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor: Bach. Elizabeth Laime Huamán

Título: Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017

Área: Organizacional

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumento
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>Determinar la relación que</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_G Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>H_n No Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Estructura Organizacional • Territorio Organizacional • Tecnología • Influencia de Líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo. • Compromiso organizacional • Vocación de servicios • Trabajo en equipo 	<p>Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS validado por Ivancevich y Matteson</p> <p>Escala para evaluar desempeño laboral a trabajadores administrativos de GERSA. Validado por el método de jueces; evidencia de la fiabilidad con coeficiente alfa de Cronbach</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p>	<p>existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017?</p>	<p>H₂: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y la vocación de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año – 2017.</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ANEXO Nº 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente escrito, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, solicita autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación denominada: “Relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal Administrativo de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa”.

Mediante la firma de este documento, damos nuestro consentimiento para participar de manera voluntaria en la presente investigación.

Esta encuesta es necesaria para poder realizar el trabajo de investigación de Tesis, titulado “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa año 2017”, la misma que permitirá conocer la existencia o no, de estrés laboral en el personal de dicha institución. Las preguntas son bastante sencillas y no afectaran su integridad emocional. La información que usted nos proporcione no será publicada ni divulgada, por lo cual pedimos que responda con toda sinceridad a las preguntas, se empleara un código con el fin de identificación, asegurando el anonimato.

Aun, aceptando participar en dicho estudio usted tiene derecho a retirarse en cualquier momento, siendo aceptada su decisión. A continuación llene el espacio en blanco.

Yo.....he recibido información sobre los propósitos, objetivos, procedimientos y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación. Por lo que mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.

No, recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos en la Institución.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Por lo dicho, y en pleno uso de mis facultades mentales decido participar voluntariamente en el estudio de investigación.

Arequipa,....de.....del 2017.

Firma del Participante

Firma del investigador

ANEXO Nº 03

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 UNIDAD ORGANICA: _____ EDAD: _____ GENERO: (M) (F)
 TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO: _____ TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: _____
 AREA / SERVICIO EN EL QUE LABORA: _____ CARGO: _____ FECHA: ___/___/___

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							

17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACION

FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS	
Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT - OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de estrés	puntuación
- Bajo Nivel de Estrés	< 90
- Nivel intermedio	91 – 117
- Estrés	118 – 153
- Alto nivel de estrés	> 154

ANEXO N° 04

Presentación final de la escala de Evaluación de Desempeño

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

INSTITUCION: _____ EDAD: _____ GENERO: (M) (F)

PUESTO EN EL QUE LABORA: _____ CARGO ACTUAL: _____ FECHA: ___/___/___

POR FAVOR, RESPONDA CON HONESTIDAD TODOS LOS ÍTEMS PROPUESTOS

Marque con una (X) en uno de los casilleros del 1 al 5 para cada ítems de la escala de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta:

Nº	1	2	3	4	5
Escala	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

COMPONENTE	Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Compromiso Organizacional	1	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.					
	2	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.					
	3	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.					
	4	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.					
	5	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.					
	6	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.					
	7	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.					
	8	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.					
Vocación de Servicio	1	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.					
	2	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.					
	3	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.					
	4	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.					
	5	Atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.					
	6	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.					
	7	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.					
Trabajo en Equipo	1	Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.					
	2	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.					
	3	Incentiva la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.					
	4	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.					
	5	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales					
	6	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.					
	7	Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.					
	8	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.					
	9	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.					
	10	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACION

Elaboración propia

ANEXO Nº 05

ELECCIÓN DE ITEMS POR PARTE DE LOS REPRESENTANTES DE LA INSTITUCIÓN (GERENTE Y DIRECTOR DE RR.HH)

DEFINICIÓN	ITEMS - DESCRIPCION DE INDICADORES CONDUCTUALES		VOTACIÓN	
			Gerente	Director
<p>Compromiso Organizacional:</p> <p>Es el grado en que un empleado se identifica con las metas y deseos de una organización en particular, un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto Desempeño Laboral significa identificarse con la organización que lo emplea (Robbins, S. (2006) .</p>	1	Se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	NO	NO
	2	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	SI	SI
	3	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	SI	SI
	4	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	SI	SI
	5	En la calidad de trabajo que realiza se observa errores muy frecuentes.	SI	SI
	6	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	SI	SI
	7	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	SI	SI
	8	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	SI	SI
	9	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento	SI	SI
	10	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	SI	SI
	11	Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	NO	NO
	12	Realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	NO	NO
	13	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	SI	SI
<p>Vocación de Servicio:</p> <p>La vocación no es algo innato, se desarrolla en el plano de la acción, el conocimiento y la convivencia, así pues un acumulo de experiencias adquiridas de un modo consiente e inconsciente llevaran al individuo a la convicción de que puede elegir por sí mismo. La vocación de servicio es un proceso dinámico, y va cambiando con el crecimiento del individuo y con el cambio de las estructuras sociales, se orienta dentro de un ambiente en el que participa la educación y la experiencia de la persona, (Boholasvsky, 1978)</p>	1	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	SI	SI
	2	Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	NO	NO
	3	Evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	NO	NO
	4	Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	NO	NO
	5	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	SI	SI
	6	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	SI	SI
	7	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	SI	SI
	8	Atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	SI	SI
	9	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	SI	SI
	10	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	SI	SI
	11	Es atenta y muestra respeto a las normas de la institución	SI	SI

	12	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	SI	SI
<p>Trabajo en Equipo:</p> <p>El trabajo en equipo son unidades colectivas orientadas a la tarea compuesta por pequeños números de miembros organizados que interactúan entre sí para conseguir metas grupales. Se ha planteado que para que una empresa u organización obtenga resultados de trabajo satisfactorios, debe lograrse el esfuerzo conjunto y coordinado entre más de dos personas.</p>	1	Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.	SI	SI
	2	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	SI	SI
	3	Incentiva la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	SI	SI
	4	Son mayores los errores que los aciertos en los trabajos en equipo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	SI	SI
	5	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	SI	SI
	6	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	SI	SI
	7	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas, cuando trabaja en grupo.	SI	SI
	8	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	SI	SI
	9	Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	SI	SI
	10	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	SI	SI
	11	Habitualmente se muestra descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos con sus compañeros.	SI	SI
	12	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	SI	SI
	13	Facilita información mínima para el cumplimiento de los objetivos.	NO	NO
	14	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	SI	SI
	15	Realiza la parte del trabajo que le corresponde, participando cuando se le requiere.	NO	NO
	16	Brinda su opinión cuando se le solicitan.	NO	NO
Total			207	37

SI: debe incluirse en la escala

NO: debe incluirse en la escala

ANEXO Nº 06

SOLICITUD DE INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado Sr.

Nombre de experto.....

Mi nombre es Elizabeth Laime Huamán, y me encuentro realizando mi trabajo de tesis “relación entre el nivel de estrés y desempeño en trabajadores administrativos de la GERSA año 2017” esta investigación tiene la intención de validar uno de los instrumentos por jueces experto para medir la variable dependiente.

Conocedora de su tu reconocida trayectoria profesional y los aportes que ha hecho al tema objeto de investigación, solicito su participación como Juez experto en la validación del instrumento para evaluar el desempeño laboral en el grupo de trabajadores administrativos de la GERSA. Para lo cual le presento y le pido completar los formularios de datos.

Atentamente;

Elizabeth Laime Huamán

ANEXO Nº 07

Matriz de votación - validez por Jueces

DIMENSION	ITEMS		JUECES EVALUADORES												VOTACION FINAL	
			J-1		J-2		J-3		J-4		J-5		J-6		SI	NO
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Compromiso Organizacional	1	Se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.		0	1			0	1		1			0	3	3
	2	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	1		1		1		1		1		1		6	
	3	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	1		1		1		1		1		1		6	
	4	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	1		1		0	1		1		1		1	5	1
	5	En la calidad de trabajo que realiza se observa errores muy frecuentes.		0	1		0		1		1		1		4	2
	6	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	1		1		1		1		1		1		6	
	7	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	1		1		0		0	1		1		1	4	2
	8	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	1		1		1		1		1		1		6	
	9	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento	1		1		1		1		1		1		6	
	10	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	1		1		1		1		1		1		6	
	11	Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	1		1		0	1		0	1		0	1	4	2
	12	Realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	1			0	0	1		1		1		1	4	2
	13	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	1		1		1		1		1		1		6	
Vocación de Servicio	1	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	1		1		1		1		1		1		6	
	2	Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.		0	1		1		0	1		1		4	2	
	3	Evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.		0	1		0	1		1		1		4	2	
	4	Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	1		1		0	1	0		0	1		4	2	
	5	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	1		1		1		1		1		1		6	
	6	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	1		1		0	1		1		1		1	5	1

	7	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	1		1		1		1		1		1		6	
	8	Atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	1		1		1		1		1		1		6	
	9	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	1		1		1		1		1		1		6	
	10	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	1		1		1		1		1		1		6	
	11	Es atenta y muestra respeto a las normas de la institución	1			0		0	1		1			0	3	3
	12	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial		0	1			0	1		1		1		4	2
Trabajo en Equipo	1	Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.	1		1		1		1		1		1		6	
	2	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	1		1		1		1		1		1		6	
	3	Incentiva la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	1		1		1		1		1		1		6	
	4	4. Son mayores los errores que los aciertos en los trabajos en equipo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	1		1			0	1		1			0	4	2
	5	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	1		1		1		1		1		1		6	
	6	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	1		1		1		1		1		1		6	
	7	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas, cuando trabaja en grupo.	1		1			0		0	1			0	3	3
	8	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	1		1		1		1		1		1		6	
	9	Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	1		1		1		1		1		1		6	
	10	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	1		1		1		1		1		1		6	
	11	Habitualmente se muestra descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos con sus compañeros.	1			0		0	1			0	1		3	3
	12	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	1		1		1		1		1		1		6	
	13	Facilita información mínima para el cumplimiento de los objetivos.		0	1			0	1		1			0	3	3
	14	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	1		1		1		1		1		1		6	
	15	Realiza la parte del trabajo que le corresponde, participando cuando se le requiere.	1		1			0	1		1			0	4	2
	16	Brinda su opinión cuando se le solicitan.	1		1			0	1			0	1		4	
Total			35	0	38	0	24	0	38	0	37	0	35	0	207	37

Dónde: (1) indica que SI se debe considerar ítem y (0) No se debe considerar ítem.

Ítems elegidos con votaciones más altas (5 y 6); los que serán considerados en la escala final

DIMENSIÓN	Nº	ÍTEMS
<p>Compromiso Organizacional:</p> <p>Es el grado en que un empleado se identifica con las metas y deseos de una organización en particular, un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto Desempeño Laboral significa identificarse con la organización que lo emplea (Robbins, S., 2006) .</p>	1	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.
	2	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.
	3	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.
	4	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.
	5	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.
	6	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.
	7	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.
	8	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.
<p>Vocación de Servicio:</p> <p>La vocación no es algo innato, se desarrolla en el plano de la acción, el conocimiento y la convivencia, así pues un acumulo de experiencias adquiridas de un modo consiente e inconsciente llevaran al individuo a la convicción de que puede elegir por sí mismo. La vocación de servicio es un proceso dinámico, y va cambiando con el crecimiento del individuo y con el cambio de las estructuras sociales, se orienta dentro de un ambiente en el que participa la educación y la experiencia de la persona, (Boholasvsky, 1978)</p>	9	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.
	10	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.
	11	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.
	12	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.
	13	Atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.
	14	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.
	15	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.
<p>Trabajo en Equipo:</p> <p>El trabajo en equipo son unidades colectivas orientadas a la tarea compuesta por pequeños números de miembros organizados que interactúan entre sí para conseguir metas grupales. Se ha planteado que para que una empresa u organización obtenga resultados de trabajo satisfactorios, debe lograrse el esfuerzo conjunto y coordinado entre más de dos personas.</p>	16	Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.
	17	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.
	18	Incentiva la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.
	19	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.
	20	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales
	21	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.
	22	Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.
	23	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.
	24	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.
25	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017).

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J1)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Rivera Guzmán, Raúl	Asesor en gestión empresarial y Recursos Humanos. Actual Gerente en manejo RR.HH, para el sector privado.	Ingeniero Industrial y abogado	DNI 29249938	

Nº de ítems	CRITERIOS A EVALUAR												Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)	
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 1	1	X		X		X		X		X		X		
	2	X		X		X		X		X		X		
	3	X		X		X		X		X		X		
	4	X		X		X		X		X		X		
	5	X		X		X		X		X		X		
	6	X		X		X		X		X		X		
	7	X		X		X		X		X		X		
	8	X		X		X		X		X		X		
	9	X		X		X		X		X		X		
	10	X		X		X		X		X		X		
	11	X		X		X		X		X		X		
	12	X		X		X		X		X		X		
	13	X		X		X		X		X		X		
	14	X		X		X		X		X		X		
	15	X		X		X		X		X		X		
	16	X		X		X		X		X		X		
	17	X		X		X		X		X		X		
	18	X		X		X		X		X		X		
	19	X		X		X		X		X		X		
	20	X		X		X		X		X		X		
	21	X		X		X		X		X		X		
	22	X		X		X		X		X		X		
	23	X		X		X		X		X		X		
	24	X		X		X		X		X		X		
	25	X		X		X		X		X		X		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017).

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J2)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Sakaki Madariaga, Alberto F.	Actual Asesor de soporte a la Gerencia en RR.HH del Gobierno Regional Arequipa.	Abogado, Mg. en derechos laborales y especialista en Planeamiento Estratégico	DNI 29314385	

Nº de ítems	CRITERIOS A EVALUAR												Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)	
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 2	1	X		X		X		X		X		X		
	2	X		X		X		X		X		X		
	3	X		X		X		X		X		X		
	4	X		X		X		X		X		X		
	5	X		X		X		X		X		X		
	6	X		X		X		X		X		X		
	7	X		X		X		X		X		X		
	8	X		X		X		X		X		X		
	9	X		X		X		X		X		X		
	10	X		X		X		X		X		X		
	11	X		X		X		X		X		X		
	12	X		X		X		X		X		X		
	13	X		X		X		X		X		X		
	14	X		X		X		X		X		X		
	15	X		X		X		X		X		X		
	16	X		X		X		X		X		X		
	17	X		X		X		X		X		X		
	18	X		X		X		X		X		X		
	19	X		X		X		X		X		X		
	20	X		X		X		X		X		X		
	21	X		X		X		X		X		X		
	22	X		X		X		X		X		X		
	23	X		X		X		X		X		X		
	24	X		X		X		X		X		X		
	25	X		X		X		X		X		X		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017).

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J3)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Huapaya Osorio, Julissa	Especialista en Desarrollo de Gestión de Recursos Humanos. Actual jefa de la unidad de RR.HH del grupo Inca.	Relacionista Industrial – Mg. en Ciencias Empresariales	DNI 29593121	

Nº de ítems	CRITERIOS A EVALUAR													Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 3	1	x		x		x		x		x		x		
	2	x		x		x		x		x		x		
	3	x		x		x		x		x		x		
	4	x		x			x	x		x		x		Si se corrige, se aplica ítem
	5	x		x		x		x		x		x		
	6	x		x		x		x		x		x		
	7	x		x		x		x		x		x		
	8	x		x		x		x		x		x		
	9	x		x		x		x		x		x		
	10	x		x		x		x		x		x		
	11	x		x			x	x		x		x		Si se corrige, se aplica ítem
	12	x		x		x		x		x		x		
	13	x		x		x		x		x		x		
	14	x		x		x		x		x		x		
	15	x		x		x		x		x		x		
	16	x		x		x		x		x		x		
	17	x		x		x		x		x		x		
	18	x		x		x		x		x		x		
	19	x		x		x		x		x		x		
	20	x		x		x		x		x		x		
	21	x		x		x		x		x		x		
	22	x		x		x		x		x		x		
	23	x		x		x		x		x		x		
	24	x		x		x		x		x		x		
	25	x		x		x		x		x		x		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017)

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J4)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Jiménez Ibáñez, Helmer	Actual coordinador regional de salud mental Arequipa.	Psicólogo especialista en Gestión Pública y Salud Mental	DNI 29261212	

Nº de Ítems	CRITERIOS A EVALUAR													Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 4	1	X		X		X		X		X		X		
	2	X		X		X		X		X		X		
	3	X		X		X		X		X		X		
	4	X		X		X		X		X		X		
	5	X		X		X		X		X		X		
	6	X		X		X		X		X		X		
	7	X		X		X		X		X		X		
	8	X		X		X		X		X		X		
	9	X		X		X		X		X		X		
	10	X		X		X		X		X		X		
	11	X		X		X		X		X		X		
	12	X		X		X		X		X		X		
	13	X		X		X		X		X		X		
	14	X		X		X		X		X		X		
	15	X		X		X		X		X		X		
	16	X		X		X		X		X		X		
	17	X		X		X		X		X		X		
	18	X		X		X		X		X		X		
	19	X		X		X		X		X		X		
	20	X		X		X		X		X		X		
	21	X		X		X		X		X		X		
	22	X		X		X		X		X		X		
	23	X		X		X		X		X		X		
	24	X		X		X		X		X		X		
	25	X		X		X		X		X		X		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017)

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J5)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Barrios Cruz, Jean P.	Actual Director ejecutivo de la unidad de Recursos Humanos del GRSA.	Abogado, Mg. en derecho Civil y Empresarial	DNI 29612529	

Nº de Ítems	CRITERIOS A EVALUAR													Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 5	1	X		X		X		X		X		X		
	2	X		X		X		X		X		X		
	3	X		X		X		X		X		X		
	4	X		X		X		X		X		X		
	5	X		X		X		X		X		X		
	6	X		X		X		X		X		X		
	7	X		X		X		X		X		X		
	8	X		X		X		X		X		X		
	9	X		X		X		X		X		X		
	10	X		X		X		X		X		X		
	11	X		X		X		X		X		X		
	12	X		X		X		X		X		X		
	13	X		X		X		X		X		X		
	14	X		X		X		X		X		X		
	15	X		X		X		X		X		X		
	16	X		X		X		X		X		X		
	17	X		X		X		X		X		X		
	18	X		X		X		X		X		X		
	19	X		X		X		X		X		X		
	20	X		X		X		X		X		X		
	21	X		X		X		X		X		X		
	22	X		X		X		X		X		X		
	23	X		X		X		X		X		X		
	24	X		X		X		X		X		X		
	25	X		X		X		X		X		X		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

Objetivo General: Comprobar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, año 2017.

Variable: Dependiente (Instrumento elaborado, diseñado y validado por medio de jueces para evaluar desempeño laboral, a trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa, año 2017)

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
DATOS INFORMATIVOS DEL JUEZ EVALUADOR (J6)				
Apellidos y Nombres	Cargo Actual	Grado Académico	Documento de Identidad	Firma
Soto Añari, Marcio F.	Actual profesor principal de la Universidad Nacional San Agustín y profesor de la Universidad Católica San Pablo.	Psicólogo, Mg y Ph.D en Neuropsicología, investigador y miembro de la sociedad internacional de neuropsicología (INS), de la sociedad latinoamericana de Neuropsicología (SLAN).	DNI 29643512	

Nº de Ítems	CRITERIOS A EVALUAR													Observaciones (si debe eliminarse o modificarse el ítem por favor indique)
	Relación con el objetivo		Claridad en la relación de los ítems		Es pertinente las variables con los indicadores		Relevancia de contenido		Facilidad de aplicación		Es correcta la Redacción			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JUEZ 6	1	X		X		X		X		X		X		
	2	X		X		X		X		X		X		
	3	X		X		X		X		X		X		
	4	X		X		X		X		X		X		
	5	X		X		X		X		X		X		
	6	X		X		X		X		X		X		
	7	X		X		X		X		X		X		
	8	X		X		X		X		X		X		
	9	X		X		X		X		X		X		
	10	X		X		X		X		X		X		
	11	X		X		X		X		X		X		
	12	X		X		X		X		X		X		
	13	X		X		X		X		X		X		
	14	X		X		X		X		X		X		
	15	X		X		X		X		X		X		
	16	X		X		X		X		X		X		
	17	X		X		X		X		X		X		
	18	X		X		X		X		X		X		
	19	X		X		X		X		X		X		
	20	X		X		X		X		X		X		
	21	X		X		X		X		X		X		
	22	X		X		X		X		X		X		
	23	X		X		X		X		X		X		
	24	X		X		X		X		X		X		
	25	X		X		X		X		X		X		

SI: es conveniente incluir

NO: es conveniente incluir

ANEXO N° 08

Base de datos de frecuencia de respuestas de encuestados

Ítems / Evaluados	Nivel de Estrés Laboral																									Evaluación de Desempeño Laboral																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	
1	7	6	6	4	7	5	5	5	6	5	5	6	5	7	7	6	7	4	6	6	5	7	5	4	6	142	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	33
2	3	2	5	2	5	4	6	5	4	2	4	2	4	6	3	5	1	4	5	3	5	1	2	7	5	95	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	35
3	5	5	6	2	5	7	5	2	7	4	7	6	5	5	6	2	4	5	5	4	6	6	7	4	5	125	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	1	3	2	56	
4	6	7	7	6	6	7	4	7	6	5	7	7	6	7	6	5	7	5	6	7	6	7	7	4	6	154	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	84	
5	6	1	7	5	5	5	6	5	5	4	4	7	6	7	5	6	5	6	5	7	6	7	5	4	7	136	2	3	2	3	2	3	2	4	3	5	3	2	5	2	4	5	2	1	5	3	4	4	5	5	3	82	
6	3	2	5	5	2	3	4	6	6	2	3	2	3	2	4	3	5	4	2	3	6	4	6	1	3	89	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	1	4	4	3	2	2	1	5	1	3	2	4	2	3	2	61	
7	3	1	2	1	4	2	3	2	2	4	2	4	1	3	2	1	1	1	3	2	3	4	1	2	3	57	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	82	
8	7	6	2	5	7	4	6	6	4	6	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	2	1	3	123	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	36
9	5	7	6	7	6	6	6	7	5	5	7	6	5	5	6	5	7	7	6	5	6	5	5	7	6	148	1	2	4	4	4	3	2	3	1	3	5	4	4	3	5	3	3	3	4	2	5	4	5	5	2	84	
10	5	7	5	3	4	5	2	5	4	6	5	7	7	4	7	4	6	7	5	5	6	7	4	7	7	134	2	4	5	3	3	2	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	2	5	1	2	5	3	4	4	2	84	
11	2	1	2	2	5	3	2	5	2	2	2	2	4	2	1	5	3	1	2	2	3	4	2	1	3	63	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	99	
12	6	7	6	6	7	7	6	6	5	4	7	6	5	2	4	6	7	6	5	7	6	5	7	7	4	144	3	1	3	1	4	2	4	1	1	4	2	2	3	2	2	2	3	5	5	2	4	2	2	2	2	64	
13	5	7	7	6	6	7	5	5	5	6	5	5	7	6	7	6	7	5	7	5	5	6	7	7	6	150	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29
14	4	6	5	3	2	5	5	2	3	4	6	6	2	3	4	3	4	4	3	6	6	2	3	2	6	99	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	83	
15	2	1	3	3	1	2	1	4	2	3	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	2	4	2	4	1	56	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	34	
16	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	4	52	4	4	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	1	3	2	67	
17	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	36	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	5	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	77		
18	2	4	1	3	2	3	1	4	3	2	3	4	1	4	1	3	2	1	4	2	3	4	3	3	4	67	3	3	2	4	1	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	79	
19	7	7	6	7	6	6	5	7	7	6	6	5	7	6	7	6	6	7	7	6	5	5	7	6	4	154	2	1	3	4	4	3	4	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	55	

20	7	5	6	5	5	6	5	7	7	6	7	4	6	6	5	6	7	4	7	7	4	7	6	6	5	146	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3	2	51		
21	7	5	7	7	6	6	7	6	5	7	5	6	5	5	6	5	7	7	5	6	5	7	6	7	6	151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	26	
22	4	5	5	4	4	2	5	5	3	6	5	5	3	2	3	2	6	5	5	3	5	4	5	4	2	102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	33		
23	5	3	4	5	2	5	4	6	5	6	4	4	2	4	6	3	5	5	6	2	6	5	6	5	5	113	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	35	
24	2	2	5	3	2	5	2	2	2	4	2	1	5	3	1	2	2	3	7	7	4	7	4	6	85	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56			
25	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	29	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	84		
26	5	6	6	2	5	5	5	6	5	5	6	6	7	6	7	5	7	5	5	6	7	4	6	6	6	139	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	82		
27	5	3	2	5	5	2	3	4	6	6	2	3	4	3	4	4	3	6	6	5	6	5	5	7	7	111	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1	1	2	2	4	1	2	2	61		
28	3	5	6	6	5	6	7	4	7	7	4	7	6	6	7	7	4	7	6	6	7	6	6	6	7	148	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	82		
29	1	2	1	3	1	2	2	6	6	5	1	6	6	5	6	6	5	5	6	4	7	6	7	5	7	111	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36		
30	6	6	5	7	7	6	6	5	5	5	4	4	3	6	3	4	6	6	1	3	5	3	1	4	6	117	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	84		
31	5	6	5	7	7	6	7	4	6	6	5	6	3	7	6	5	7	7	4	6	5	7	5	5	7	144	4	3	2	4	1	3	2	3	4	4	3	3	4	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	84		
32	3	5	4	2	4	3	4	5	5	2	3	3	4	4	1	7	7	4	6	5	4	4	6	7	7	109	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	55	
33	3	4	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	4	2	3	2	2	4	2	1	2	4	4	3	2	64	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	51		
34	5	2	5	5	4	4	3	7	6	5	6	4	5	5	3	2	5	5	6	5	1	3	6	5	6	113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	26
35	5	7	6	6	7	6	5	7	5	6	6	5	7	6	5	7	7	4	7	4	6	7	5	5	6	147	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
36	7	6	5	2	5	5	2	5	3	2	5	2	2	2	2	4	2	2	5	3	4	2	2	3	84	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	35			
37	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	33	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	56			
38	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	39	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	56		
39	6	7	5	6	6	5	6	7	6	5	5	4	7	4	6	7	6	7	4	7	6	4	7	6	6	145	4	3	2	1	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	84		
40	3	2	5	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	53	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	82		
41	7	7	6	6	7	6	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	7	5	6	6	7	5	7	5	6	154	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	4	1	3	2	61	
42	4	5	6	4	5	5	3	6	6	5	4	5	6	6	5	6	6	3	4	6	4	5	3	3	4	119	4	3	2	1	4	4	3	2	4	1	3	3	4	5	5	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	82		
43	6	5	4	5	4	4	6	6	4	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	125	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	36
44	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	64	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	84		
45	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	6	5	3	5	4	100	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	2	55
46	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	4	6	4	5	6	4	6	5	4	6	4	6	130	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	45		

74	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	5	2	4	2	3	3	3	5	2	4	5	3	79	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	67
75	6	5	6	4	6	6	6	6	3	5	5	6	3	4	5	5	5	4	4	3	6	4	5	4	5	121	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	77

Encuestados voluntarios de la Gerencia Regional de Salud Arequipa
año - 2017

Ítems	Sexo	Edad	Nivel de Instrucción	Años en el Servicio	Condición Laboral	Estado Civil
1	F	54	Superior	22	Nombrado	Casada
2	M	49	Superior	12	Nombrado	Casado
3	M	67	Superior	27	Nombrado	Casado
4	F	65	Superior	24	Nombrado	Casada
5	F	63	Técnico	26	Nombrado	Casada
6	M	55	Superior	19	Nombrado	Casado
7	F	42	Técnico	11	Nombrado	Casada
8	F	37	Superior	8	Cont. Indef.	Casada
9	F	46	Técnico	14	Nombrado	Casada
10	M	61	Superior	28	Nombrado	Casado
11	F	66	Superior	28	Nombrado	Casada
12	F	59	Técnico	24	Nombrado	Casada
13	F	58	Técnico	13	Nombrado	Casada
14	M	46	Superior	8	Nombrado	Casado
15	F	44	Técnico	8	Cont. Indef.	Casada
16	F	63	Superior	30	Nombrado	Casada
17	F	55	Superior	30	Nombrado	Casada
18	F	68	Superior	33	Nombrado	Soltera
19	F	36	Superior	9	Nombrado	Casada
20	M	68	Superior	31	Nombrado	Casado
21	M	58	Técnico	19	Nombrado	Casado
22	M	41	Técnico	14	Nombrado	Soltero
23	F	62	Superior	29	Nombrado	Casada
24	M	59	Técnico	23	Nombrado	Casado
25	F	34	Técnico	8	Nombrado	Soltera
26	F	58	Técnico	25	Nombrado	Casada
27	F	36	Superior	7	Cont. Indef.	Soltera
28	M	69	Técnico	33	Nombrado	Casado
29	F	54	Superior	9	Nombrado	Casada
30	M	60	Superior	25	Nombrado	Casado
31	F	63	Técnico	25	Nombrado	Casada
32	F	67	Superior	27	Nombrado	Casada
33	F	46	Técnico	9	Nombrado	Casada
34	M	55	Superior	9	Nombrado	Casado
35	M	49	Superior	20	Nombrado	Soltero
36	M	61	Superior	28	Nombrado	Casado
37	M	67	Técnico	29	Nombrado	Casado
38	F	49	Superior	8	Nombrado	Soltera

39	F	55	Técnico	11	Nombrado	Casada
40	F	43	Superior	13	Nombrado	Casada
41	F	56	Superior	15	Nombrado	Casada
42	M	68	Superior	30	Nombrado	Casado
43	M	62	Técnico	22	Nombrado	Casado
44	F	39	Superior	9	Nombrado	Soltera
45	F	62	Técnico	29	Nombrado	Casada
46	F	56	Superior	23	Nombrado	Casada
47	F	62	Superior	25	Nombrado	Casada
48	M	49	Superior	18	Nombrado	Casado
49	F	58	Técnico	27	Nombrado	Casada
50	F	53	Técnico	8	Nombrado	Casada
51	M	59	Superior	12	Nombrado	Casado
52	M	62	Técnico	33	Nombrado	Casado
53	F	67	Superior	31	Nombrado	Casada
54	F	64	Técnico	31	Nombrado	Casada
55	M	50	Superior	18	Nombrado	Casado
56	F	53	Técnico	11	Nombrado	Casada
57	M	66	Superior	24	Nombrado	Casado
58	F	59	Técnico	22	Nombrado	Casada
59	F	59	Técnico	29	Nombrado	Casada
60	F	63	Superior	35	Nombrado	Casada
61	M	39	Técnico	6	Cont. Indef.	Soltero
62	M	68	Superior	36	Nombrado	Soltero
63	F	59	Técnico	29	Nombrado	Casada
64	M	64	Superior	27	Nombrado	Casado
65	M	46	Técnico	7	Nombrado	Soltero
66	M	49	Técnico	7	Nombrado	Casado
67	M	47	Superior	7	Nombrado	Casado
68	M	62	Técnico	19	Nombrado	Casado
69	F	31	Superior	6	Cont. Indef.	Soltera
70	M	36	Técnico	7	Cont. Indef.	Soltero
71	M	66	Superior	36	Nombrado	Casado
72	M	62	Técnico	21	Nombrado	Casado
73	M	67	Superior	34	Nombrado	Casado
74	F	49	Técnico	23	Nombrado	Casada
75	M	52	Superior	15	Nombrado	Casado

TESIS LAIME HUAMAN.dc



hace 12 minutos

21%

Riesgo de plagio
HIGHEST

Parafrasea

3%

Citas incorrecta

1%

Concentration



Compartir

Deep

€ 1.00

Publish on SCIEEE

Other services

1

View report

€ 18.02