

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019**

Por

Ronal Panduro Carbajal

Asesor:

Mtro. José Eber Paz Vilchez

Morales, agosto del 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

José Eber Paz Vilchez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "***Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial – EsSalud, Tarapoto, 2019***" constituye la memoria que presenta el Bachiller Panduro Carbajal Ronal, para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los *12 días del* mes de noviembre de 2019.



Mtro. José Eber Paz Vilchez

Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores en la Red Asistencial – EsSalud, Tarapoto, 2019

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

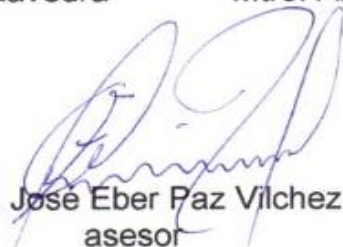
JURADO CALIFICADOR


Mtro. José Tarrillo Paredes
Presidente


Mtro. David Troya Palomino
Secretario


Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
vocal


Mtro. Amado Arce Cobeñas
vocal


Mtro. José Eber Paz Vilchez
asesor

Morales, 14 de agosto de 2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mi esposa e hijo, Emma Inés y Ronald Bryan, quienes, con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A mis cuñados, Javier, Zoila, Huberto y Purita por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis familiares en general, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todos los funcionarios y colaboradores que pertenecen a la Red Asistencial Tarapoto-EsSalud , por confiar en mí, abrimme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de la institución. De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, a toda la Facultad de Ciencias Empresariales, a mis profesores, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mtro. José Eber Paz Vílchez, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Tabla de contenido

Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Tabla de contenido.....	VI
Indice de tablas	IX
Índice de figuras.....	X
Índice de gráficos.....	XI
Índice de anexos.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstarc	XIV
CAPÍTULO I	15
El Problema.....	15
1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18
1.4.1. Relevancia social	18
1.4.2. Utilidad teórica y práctica.....	19

1.4.3. Utilidad metodológica.....	19
1.5. Presuposición filosófica.....	20
CAPÍTULO II.....	21
Marco Teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.1.3. Antecedentes Locales	25
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Estrés laboral.....	26
2.2.2. Desempeño laboral	31
2.3 Marco conceptual.....	37
2.3.1. Estrés laboral.....	37
2.3.2. Desempeño laboral	38
CAPITULO III.....	41
Materiales y Métodos.....	41
3.1. Tipo de investigación.....	41
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra.....	42
3.3.1. Delimitación espacial y temporal	42
3.3.2. Muestra	42
3.3. Formulación de la Hipótesis	43
3.3.1. Hipótesis General.....	43
3.3.2. Hipótesis específica	43
3.4. Operacionalización de variables	44
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	47

3.5.1. Diseño del instrumento	47
3.5.2. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	48
CAPITULO IV	49
Resultados y Discusión	49
4.1 Resultados.....	49
4.1.2. Análisis descriptivo.....	49
4.1.3. Baremos de variables y dimensiones	51
4.1.4. Resultados de investigación correlacional	55
4.1.5. Correlaciones	58
4.2. Discusiones:.....	68
CAPITULO V.....	70
Conclusiones y Recomendaciones.....	70
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	72
Referencias.....	74
ANEXOS	78

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores de EsSalud.....	42
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	44
Tabla 3 Validación de instrumentos por juicio de expertos	47
Tabla 4 Análisis de fiabilidad	49
Tabla 5 Análisis de datos generales, Edad, género y Estado civil	49
Tabla 6 Análisis de datos generales de Tipo de contrato, Tiempo de servicio y área que labora	50
Tabla 7 Análisis descriptivo según baremación de estrés laboral y dimensiones	51
Tabla 8 Análisis descriptivo según baremación de la variable Desempeño laboral y dimensiones.....	52
Tabla 9 Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral.....	59
Tabla 10 Correlación entre estrés laboral y planificación.....	60
Tabla 11 Correlación entre estrés laboral y responsabilidad.....	61
Tabla 12 Correlación entre estrés laboral e iniciativa	62
Tabla 13 Correlación entre estrés laboral y oportunidad.....	63
Tabla 14 Correlación entre estrés laboral y calidad de trabajo.....	65
Tabla 15 Correlación entre estrés laboral y confiabilidad y discreción.....	66
Tabla 16 Correlación entre estrés laboral y relaciones interpersonales.....	67
Tabla 17 Correlación entre estrés laboral y cumplimiento de normas	68

Índice de figuras

Figura 1 Modelo extendido sobre demandas y recursos laborales	29
Figura 2 Evaluación del desempeño.....	34

Índice de gráficos

Gráfico 1 Baremación de Estres laboral	52
Gráfico 2 Nivel de desempeño laboral	54
Gráfico 3 Gráfica de prueba de normalidad	56

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2 Matriz instrumental.....	80
Anexo 3 Instrumento de estres laboral	82
Anexo 4 Instrumento de desempeño laboral	84
Anexo 5 Validación de expertos.....	86
Anexo 6 Carta de aceptación.....	89

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud Tarapoto, 2019. El tipo de investigación corresponde al nivel básico de tipo correlacional, de diseño no experimental transversal, el cual se aplicaron dos instrumentos de investigación, el cuestionario Maslach y Leiter para estrés laboral y Cuestionario de: Vallejo, Tomado de la Directiva de la Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 formato de evaluación de desempeño laboral del Ministerio de Salud, el cual se aplicó a una muestra de 80 colaboradores de las distintas áreas. Los resultados se realizaron con la correlación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, la cual se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,040$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,724$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019. Y en caso se obtuviera una relación se daría de manera inversa por el coeficiente de correlación que es $-0,040$, es decir a mayor desarrollo de estrés laboral menor desempeño laboral del personal.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, colaboradores

Abstarc

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and job performance of employees in EsSalud Tarapoto, 2019. The type of research corresponds to the basic level of correlational type, non-experimental trnsversal design, which applied two research instruments, the questionnaire Maslach and Leiter for work stress and Questionnaire: Vallejo, Taken from the Directive of the Administrative N ° 142-MINSA / OGGRH-V.01 format of evaluation of work performance of the Ministry of Health, which was applied to a muetsra of 80 collaborators of the different areas. The results were carried out with the correlation using the statistical ananilis of Rho Spearman, which obtained the correlation coefficient of -0.040 (low negative correlation) and a p-value equal to 0.724 (P-Value > 0.05) which it was determined to reject the Ha and accept the Ho. That is to say that there is no relationship between job stress and job performance in the employees of EsSalud, Tarapoto, 2019. And if a relationship were obtained, it would be given in an inverse manner by the correlation coefficient which is -0.040, that is, the greater the development of work stress, the lower the work performance of the personnel.

Keywords: Work stress, job performance, collaborators

CAPÍTULO I

El Problema

1.1. Descripción del problema

El estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los profesionales como para las entidades en las que laboran, experimentando en el trabajo gran compromiso emocional y tensión excesiva que muchas veces son manifestados en cifras altas de dificultad del sueño, síntomas de fatiga, automedicación, incidencia de trastornos psiquiátricos y morbilidad psiquiátrica por jornadas agotadoras, teniendo sobrecarga de trabajo, dificultad de trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal, manejo de situaciones críticas, conflictos grupales, horas continuas de trabajo unida al sufrimiento, dolor y muerte del paciente; ser intermediarios entre paciente, familia y demás profesionales del equipo multidisciplinario de salud, también la devaluación de la imagen profesional refirió la (OMS, 2013).

Se entiende el desemeño laboral como el indicador más alto deseado por los empleados, que busca colaboradores mas eficientes, comprometidos y con altos resultados laborales.

Dentro de este contexto las condiciones laborales juegan un rol fundamental, pues se relacionan con todos aquellos factores físicos, psicológicos, sociales como laborales y extra laborales, administrativos, el contenido y organización de la institución que afectan el ambiente de trabajo originando cuando no son adecuados, insatisfacción laboral y

desequilibrio en el bienestar del profesional, siendo múltiples los factores de riesgo que interactúan en este. (Guadalupe, Contreras, & Sandra, 2016)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que, frente a cualquier dificultad física, emocional o presiones laborales dan como resultado el estrés.

Situaciones como el estrés si no es controlada puede llevar a grandes consecuencias con lo es el síndrome de Burnout, esta situación es muy común en colaboradores en áreas de enfermería, que prestan sus servicios en clínicas, hospitales, emergencias, sala de operaciones y además en unidades de terapia intensiva, en comparación al personal de otros servicios, esto trae consigo un severo agotamiento emocional y despersonalización, Arrobo (2013).

En el ESSALUD de Tarapoto, los investigadores en calidad de personal que laboran en el servicio, pudieron observar que hay algunas manifestaciones de estrés en los profesionales como: irritabilidad al momento de brindar la atención directa al paciente, evidenciado en el tono de voz al momento de brindar información; por otro lado, muchos profesionales manifiestan sentirse agotados por el trabajo, además es evidente la evasión de sus funciones, en algunos de los casos el incumplimiento de los protocolos de atención, entre otras actividades. Toda esta realidad despertó el interés de investigar cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del EsSalud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y planificación de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y responsabilidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral e iniciativa de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y oportunidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y calidad de trabajo de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y confiabilidad y discreción de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y relación interpersonal de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y cumplimiento de normas de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre estrés laboral y planificación de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y responsabilidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral e iniciativa de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y oportunidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de trabajo de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y confiabilidad y discreción de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y relación interpersonal de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre estrés laboral y cumplimiento de normas de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Tiene un aporte práctico social, orientado a la necesidad de buscar alternativas, que estén orientadas a analizar y solucionar problemas de la presente investigación haciendo uso de herramientas y técnicas de investigación que podrán ser utilizadas en

otros estudios similares, ya que serán tomados en cuenta el estrés laboral y el desempeño laboral dentro de los centros de salud, asimismo en cualquier ámbito laboral, que quieran generar cambios y seguir adelante con buenos aportes.

1.4.2. Utilidad teórica y práctica

La presente investigación tiene relevancia teórica porque se realizara una recopilación amplia y actualizada de información concerniente sobre el estrés laboral y el desempeño laboral, que será útil para fortalecer el conocimiento de los colaboradores del EsSalud y ver la realidad que atraviesan.

Como fundamento teórico para la variable estrés laboral al autor Rodriguez (2011). Este menciona que el modelo de demandas laborales son altas y los recursos limitados, produce un desgaste energético y desmotivación.

Y la variable desempeño laboral es respaldada por el autor Chiavenato (2014), mostrando en su modelo la evaluación del desempeño laboral en una apreciación consecuente del proceder de las personas en los cargos que ocupan.

Además, esta investigación es útil para las futuras investigaciones que pretendan profundizar en tema de estrés laboral y el desempeño laboral, sobrellevando a un mejor desempeño laboral de los colaboradores y por ende en la reducción del estrés laboral.

1.4.3. Utilidad metodológica

Presenta una investigación de tipo básico descriptiva de diseño no experimental correlacional de corte transversal, los resultados se obtendrán a través de la información analizada en relación al estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud, el instrumento de recolección de datos está diseñado a través de encuestas aplicada a la totalidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

1.5. Presuposición filosófica

La investigación se fundamenta en una cosmovisión bíblico-cristiana.

En la biblia Reina y Valera (1960) en el libro de éxodo capítulo dieciocho versículos dieciocho hace mención “desfalleceres del todo, tú, y también este pueblo que te acompaña; porque se te ha encomendado un trabajo arduo; por tal motivo que no podras hacerlo tu solo”. (p.1142)

En la bilia Reyna y Valera (1960) en el libro de apocalipsis capitulo dos versículos dos hace mención “yo conozco tus obras, y tu arduo trabajo y paciencia que no podras soportar a los malos, y has probado a los que se dicen ser apóstoles, y no lo son, y lo has allado mentirosos”

Según De White quien aconseja al respecto: “resulta muy fácil perder la salud, no podemos darnos el lujo de empequeñecer o debilidad una sola función de la mente o del cuerpo por trabajar en exceso”

Es deber de toda ersona, para su propio bien y de la humanidad, conocer las leyes de la vida y obedecerlas con toda conciencia. Todos necesitan el organismo mas valioso: el cuerpo humno (De White, 2007, p.38).

Asi mismo mismo De White nos menciona que Dios concede el sueño a sus amados los ha provisto también de alimentos adecuados para sostener el sistema físico en una condición saludable, para tener buena salud debemos tener buena sangra, pues la sangre es la corriente de vida que repara los desgastes ynutre el cuerpo.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Alvarado (2014), presentó la investigación titulada *"Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas del personal de enfermería del unidad de cuidados intensivos del San Diego Valley Medical Center"*. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas en su aspecto físico, psicológico y personal de enfermería social de la unidad de cuidados intensivos de San Diego Valley Medical Center. El diseño fue cuantitativo, no experimental, siendo el tipo de investigación descriptiva, de campo y transversal y Población correlacional, la población estudiada fue de veinticinco enfermeras. La muestra de investigación estuvo compuesta por el personal total de enfermería trabajando en la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San Diego, es decir, cien por ciento (100%) de la población. Los resultados muestran que el 52% del personal de enfermería según las respuestas a los ítems que conforman los estresores asociado con el rendimiento fue en un alto nivel de ocurrencia, y el resto en un nivel medio. En cuanto a las manifestaciones biológicas del estrés, el 76% del personal de enfermería se encontraba en el nivel promedio de ocurrencia. Concluyendo que el personal de enfermería presenta un alto nivel de estrés laboral relacionado con Manifestaciones biológicas.

Delgado (2017), realizó una investigación titulada "*Estrés y desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*". Obtuvo el Grado de Psicólogo Industrial, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue realizar un análisis de todos los aspectos involucrados con el problema que causa dentro de la empresa en cumplimiento de los estándares de los trabajadores. La metodología fue un estudio de investigación básico, descriptivo y no experimental. Los resultados indicaron que el estrés es un problema presente en el entorno laboral. Recomienda que las autoridades y los trabajadores estén alertas y eviten situaciones que perjudiquen las actividades laborales; por lo tanto, sus efectos influyen en los trabajadores. Concluye, proponiendo la erradicación del estrés y las molestias que producen, con el fin de la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

González (2014), Presentó la investigación "*Estrés y desempeño laboral*" (*Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango*). El objetivo de la investigación fue establecer la relación que el estrés tiene con el desempeño laboral de los empleados de Serviteca Altense S.A. La metodología fue un estudio descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño cruzado no experimental. El resultado obtenido indica que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alfa de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados de Serviteca Altense SA, concluye cuando existe un bajo desempeño laboral de los empleados, uno de los factores lo que lo produce Es el estrés negativo, donde es necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tener en cuenta que el estrés bien administrado puede favorecer a la empresa con mayor productividad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

De la Cruz (2018), en la tesis titulada "Estrés laboral y desempeño profesional Servicio de Urgencias Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, región Ancash, 2016 ". El objetivo era determinar la relación entre el estrés, desempeño laboral y profesional de los trabajadores de la salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región A ncash, 2016. La metodología fue un estudio cuantitativo, observacional, Asociación prospectiva, transversal y analítica. La muestra fue probabilística, y estratificado de 92 trabajadores de la salud. Se utilizó el cuestionario de inventario. Maslach Burnout (MBI) para determinar el estrés laboral y guiar Observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional. Ser específicamente la prueba de Chi-cuadrado con un margen de error del 5%. Como resultado descubrieron que la mayoría de los trabajadores de la salud tenían un alto nivel de estrés empleo (47.9%) y desempeño profesional regular (42.4%), evidenciando una asociación estadística entre estas variables ($p < 0.05$). Se concluyó que el estrés trabaja en trabajadores de la salud, tiene una relación estadística significativo con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia de Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

Legiona & Crhistel (2017), desarrollaron una tesis titulada "Nivel de estrés del personal de enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2016". El objetivo fue determinar el nivel de estrés del personal de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La metodología fue un estudio descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño cruzado no experimental. El tipo de muestreo será no probabilístico y por conveniencia. El estudio incluirá enfermeras que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión, la

recopilación de datos, el instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), preparado por Maslach y Jackson en 1981. Es un cuestionario español que consta de 22 ítems, que evalúa un Lickert escala tipográfica con siete niveles que van del 0 al 6 y cada uno de ellos con cada subescala que son tres: agotamiento emocional (9), falta de realización personal (8) y despersonalización (5). Es un instrumento aplicado desde 1986 y está validado. Este inventario tiene una alta consistencia interna y confiabilidad cercana a 0.9, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Los resultados del estudio proporcionaron resultados, algunas herramientas adecuadas para el manejo adecuado del estrés laboral y la prevención de consecuencias a través de la capacitación continua, lo que garantizaría un mejor desempeño profesional.

Albinacorta (2017) Realizó la investigación titulada nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital José Agurto Tello-Chosica 2017, teniendo como objetivo determinar el estrés laboral en el personal de área. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel de aplicación, método descriptivo de corte transversal. La población estaba compuesta por 30. La técnica fue la encuesta y el instrumento decBurnout Maslach Inventory (MBI), previamente solicitado con consentimiento. Resultados fueron el 100% (30), 60% (18) tienen un nivel medio, 33% (10) bajo y 7% (2) alto. En el agotamiento emocional, 37% (11) tienen un nivel medio, 57% (17) bajo y 6% (02) alto. En la despersonalización, el 40% (12) tiene un nivel medio, el 57% (17) bajo y el 3% (01) alto, en la realización personal el 47% (14) es medio, el 16% (05) alto y el 37% (11) bajo. Concluyendo que el porcentaje más alto del personal de enfermería es mediano, seguido de un porcentaje bajo significativo y un porcentaje mínimo alto, en la dimensión de agotamiento emocional es principalmente bajo porque no se sienten frustrados en el trabajo, no pueden trabajar

en contacto directo con las personas, en la dimensión de despersonalización es de media a baja ya que tienen que preocuparse realmente por lo que les sucede a sus pacientes y no tratarlos como si fueran objetos impersonales, en la dimensión de realización personal es de media a alta ya que en su trabajo emocional los problemas son afectados, aquellos que sufren influyen positivamente en su trabajo en la vida de las personas

2.1.3. Antecedentes Locales

Garate (2017) Llevó a cabo la investigación titulada "Nivel de estrés laboral y nivel de desempeño de los empleados del Hospital II - 2 Tarapoto, 2016". El objetivo fue evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el nivel de desempeño de los empleados del hospital II - Tarapoto, durante 2016. El diseño de la investigación fue no experimental, con un alcance descriptivo correlacional, aplicándose a una encuesta a 252 empleados, distribuida entre, nombrados, cas, prominentes y localizadores. En esta investigación, el resultado principal fue el nivel de estrés laboral presentado por el hospital en el 74%, el nivel de desempeño de los empleados es regular en el 74%. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre variables, esto se hizo a través de un análisis estadístico, Rho de Spearman muestra un valor positivo y 0.373, lo que muestra que existe una correlación considerable de medias, aceptando el Hola, eso menciona: Existe una relación directa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral de los Colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto 2016. y rechaza la hipótesis de investigación nula

Diaz & Gaviria (2014), Desarrollaron una tesis titulada "*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio de 2013*". Conel objetivo fue determinar la relación entre el

estrés laboral y el desempeño profesional, tales como estas situaciones laborales de productores masculinos en profesionales de enfermería que operan en servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y ginecología - Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto Se realizó un estudio de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque transversal cuantitativo, con recolección prospectiva de datos, cuya población estaba compuesta por 60 profesionales de enfermería, quienes formaron la muestra al 100% de la encuesta, analizada bajo los criterios estadísticos descriptivos. ., consideró que el instrumento utilizado para identificar el estrés ocupacional fue el cuestionario "The Stress Scale of Nursing - NSS" preparado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con Crombach Alpha 0.953. 2 8.3% de la población. El grupo de estudio tenía ciertas situaciones laborales que causaban estrés. 0% con estrés laboral y bajo nivel de desempeño profesional, mientras que 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p = 0.003$, $\chi^2 = 11,395$. Se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II2 Tarapoto en el período de abril a julio de 2013.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definiciones del estrés laboral

Según Palacios (2017) el estrés laboral es una de las reacciones que puede tener la persona ante la presión y los requerimientos y tensiones laborales que no están acorde a su entendimiento y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Es decir que todos los individuos o colaboradores de una empresa u organización, perciben estrés cuando sienten que hay bastante presión por sus jefes, y es allí donde hay una inestabilidad por que no cuentan con los recursos para poder afrontar dichos requerimientos.

Así mismo Sánchez (2017) Nos hace conscientes de que el estrés laboral es un tipo de estrés típico de las sociedades industrializadas, en cualquier momento del día, la presión y el crecimiento en el entorno laboral pueden causar saturación física o mental del trabajador, causando varias consecuencias que no solo afecta su salud, pero también la de su entorno más cercano. Se puede decir que el estrés laboral surge cuando las demandas son fuertes en el entorno, exceden la capacidad del individuo para hacer frente o mantenerlas bajo control y pueden manifestar diversas formas.

Es por eso que podemos decir que el estrés laboral puede ser causado por una carga de trabajo excesiva, por un alto nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por relaciones sociales insatisfactorias en el lugar de trabajo donde trabaja.

Según Huamán & Tanco (2018) el estrés laboral lo afirman como una respuesta psicológica y física que se da cuando el individuo no cuenta con los requerimientos del trabajo y así mismo no se ajustan a sus capacidades, recursos o necesidades. Es por ello que podemos decir que el estrés laboral son las reacciones físicas, psicológicas y sociales que se dan en un ambiente laboral, a causa de la mayor fuerza de exigencias, habilidades y conocimientos que no son de alcance para los trabajadores de dichas empresas u organizaciones.

2.2.1.2. Importancia del estrés laboral

Las contribuciones de la Organización Mundial de la Salud (2004) indicaron que el estrés relacionado con el trabajo tiene múltiples consecuencias e importancia, siendo la más relevante el aumento del absentismo, la menor dedicación al trabajo, el aumento de la rotación del personal, el riesgo de prácticas de trabajo inseguro y tasas de accidentes, el aumento de las quejas de usuarios y clientes, los efectos negativos en la contratación de personal, los principales problemas legales frente a las demandas afectadas y las acciones legales emprendidas por los trabajadores que sufren estrés laboral, el riesgo de imagen institucional tanto entre sus empleados como en el extranjero.

Además, un punto importante a considerar como resultado del estrés laboral es la rotación del personal, es decir, que los colaboradores están sujetos a un cambio en su entorno de trabajo, lo que lleva a tomarse el tiempo para obtener el poder adecuado y enfrentar la situación de nuevas demandas del personal. El entorno laboral es uno de los indicadores permanentes en la cual se desarrollan las personas y están expuestas aun ritmo d etrabajo(Medina, Gallego, & Lara, 2015).

2.2.1.3. Modelos del estrés laboral

2.2.1.3.1 Modelo de demandas y recursos de Demerouti y colaboradores.

El modelo de aplicaciones y recursos laborales pone énfasis en las líneas paralelas de desarrollo, por un lado, las aplicaciones laborales y el destino o agotamiento del profesional, y por otro, los recursos laborales y la simplificación. Este modelo supone que cuando las personas se encuentran en una situación en la que las solicitudes de empleo son altas y los recursos son limitados, existe una situación de desgaste

energético y desmotivación que favorece el desarrollo del desgaste profesional, sea cual sea el tipo de profesión.

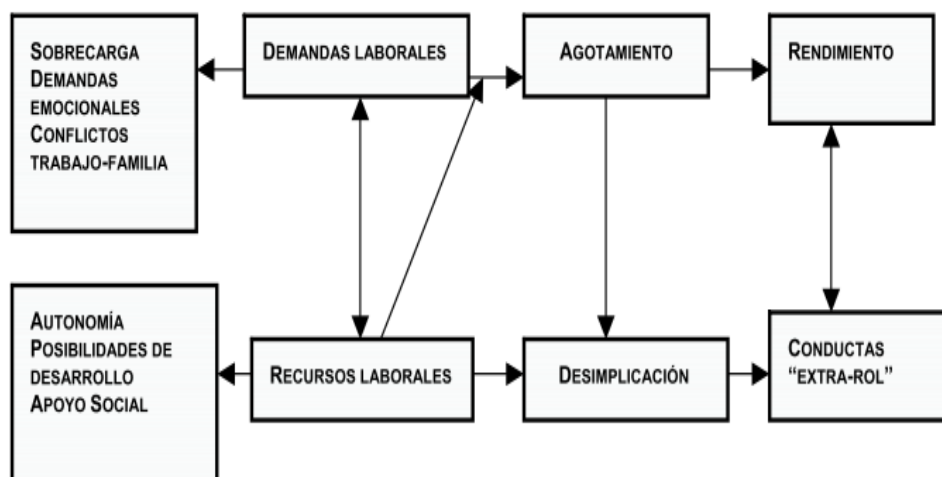


Figura 1 Modelo extendido sobre demandas y recursos laborales

Rodríguez (2011).

2.2.1.4. Dimensiones del estrés laboral

2.2.1.4.1 Agotamiento emocional

Es una situación de agotamiento energético o de recursos emocionales de cada persona, una experiencia de agotamiento emocional como resultado del contacto diario y sostenido con personas a las que se debe prestar atención como objeto de trabajo, y eso representa el agotamiento de las emociones. y los recursos personales aparecen desgaste, fatiga y manifestaciones físicas y psíquicas, experimentando así la sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

Así mismo Gutiérrez (2015) define al cansancio emocional, como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física o psíquicamente o bien

como una combinación de ambos aspectos. Es la sensación de estar sobrepasado y “seco” emocionalmente a causa del contacto directo con otras personas.

2.2.1.4.2. Despersonalización

La despersonalización es un intento de poner distancia entre uno mismo y los destinatarios del servicio, ignorando activamente las cualidades que los hacen personas únicas y atractivas. Sus demandas son más manejables cuando se consideran objetos impersonales del propio trabajo. Fuera de los servicios humanos, las personas usan el distanciamiento cognitivo desarrollando una indiferencia o actitud cínica cuando están agotados y desanimados según (Zuasnabar, 2018).

Así mismo se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo y se manifiesta por irritabilidad y respuestas frías e impersonales hacia las personas, culpándolas en muchos casos de sus problemas según (Paredes & Díaz, 2014).

2.2.1.4.3. Logros personales

Según Gil-Monte 2008, citado por (Legonia & Vera, 2017) definen que es la percepción negativa del desempeño laboral y tiene como consecuencia sentimientos de insatisfacción que perjudican aún más el clima de la institución y la relación con los clientes. Es por ello que es muy importante resaltar que la productividad de las empresas u organizaciones también se ven perjudicada puesto a que las personas se sienten insatisfechas con su desarrollo profesional, es pues allí donde experimentan un declive en su competitividad.

2.2.2. Desempeño laboral

1.4.1.1. Definiciones del desempeño laboral

La real academia de la lengua nos dice que desempeño es la acción o el efecto de desempeñar o desempeñarse. Cada trabajador emplea sus habilidades, destrezas y competencias en sus centros laborales para poder cumplir metas y objetivos, sin embargo, el desempeño no es uniforme en cada uno de los trabajadores.

Según Dancourt (2018), menciona que el desempeño laboral se relaciona con la capacidad física, intelectual y actitudes que un trabajador muestra dentro de su área de trabajo, demostrando así las actividades que realiza de una manera positiva.

Chiavenato (2006) define qué desempeño laboral es el valor que se espera que contribuya a la organización de los diferentes episodios de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo”. Estos comportamientos, de la misma o varias personas en diferentes puntos de tiempo al mismo tiempo, contribuyen a la eficiencia organizacional.

2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral

Garate (2017) menciona que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para cualquier organización, por lo que se debe prestar atención dentro del proceso de administración. El desempeño provee de beneficios a la institución y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los colaboradores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

Según Blog de Work Meter (2012), menciona la importancia del desempeño laboral, en que los colaboradores sepan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos, políticas que se deben respetar los objetivos que deben cumplir. El

desempeño laboral debe ser motivado constantemente para ello se debe utilizar técnicas como pueden ser delegados a una mayor autoridad, darle mayor responsabilidad, recompensar logros obtenidos y brindar un buen clima organizacional.

2.2.2.3. Modelo del desempeño laboral

2.2.2.4. Evaluación de desempeño laboral

Chiavenato (2014) argumenta que la evaluación del desempeño es una evaluación consistente del procedimiento de las personas en los puestos que ocupan. En algunas empresas, la evaluación del desempeño puede estar a cargo del director, el propio empleado o incluso una comisión de evaluación, dependiendo de los objetivos de la evaluación.

- a) Método de escalas gráficas: este método utiliza un formulario de doble entrada que debe ser completado por el evaluador, donde, por un lado, en las filas horizontales contiene los elementos que se evalúan (conocimiento, calidad, cooperación, etc.), y Columnas verticales pondremos los diferentes grados que corresponden a cada uno (óptimo, muy bueno, bueno, regular, etc.).
- b) Método de elección forzada: evalúa el desempeño de los individuos a través de ciertas alternativas de desempeño individual. En cada bloque de dos, cuatro o más oraciones, el evaluador debe elegir necesariamente solo una o las dos más seleccionadas para el desempeño del empleado evaluado.
- c) Método de investigación de campo: evaluación del desempeño por parte del superior (jefe), pero con el asesoramiento de un especialista del personal. El especialista va a cada una de las secciones para entrevistar a los jefes sobre el desempeño de sus subordinados.

- d) Método de comparación entre pares: aquí, se comparan los empleados tomados de dos, y se registran los detalles de aquel que, en cada aspecto (conocimiento, calidad, etc.) se realiza mejor.
- e) Método de frase descriptiva: similar al método de elección forzada, solo que el evaluador no está obligado a no elegir una o dos alternativas, sino que se limita a señalar las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y que se consideran cara a cara.
- f) Métodos mixtos: es la combinación de los métodos anteriores, se caracterizan por la complejidad de los puestos.
- g) La entrevista de evaluación de desempeño constituye el punto principal del sistema: la comunicación que sirve como retroalimentación y que reduce los malentendidos entre un superior y el subordinado.



Figura 2 Evaluación del desempeño

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

2.2.2.5.1. Planificación

La planificación ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas que se presentan en las empresas, así mismo ayuda a generar cambios en el entorno externo, entre otros aspectos. Se puede decir que la planificación a pesar de todo cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo, donde que el protector consiste en minimizar el riesgo que la empresa puede poseer, así mismo el afirmativo de la planificación consiste en elevar el éxito de la organización (Thuillier, 2008)

2.2.2.5.2. Responsabilidad

Se han definido varias investigaciones, mientras que cuanto mayor sea el número de roles que la persona debe desempeñar, el alcalde será la probabilidad de sufrir estrés, por lo que afecta al mayor número de hombres y mujeres, debido a la sobrecarga funciones. La calidad de los roles parece ser un moderador del estrés laboral en las carreras profesionales, los roles de alta calidad mejoran la salud y amortiguan el estrés, además de ser solteros, tener estudios más altos o más bajos y estar expuestos a factores psicosociales negativos del tipo laboral, son elementos de riesgo para el desarrollo de estrés y agotamiento. (E. Garcia & Veramendi, 2018).

Por lo tanto, los factores psicosociales de riesgo pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, los trabajadores.

Involucra valores como el compromiso, orden, seriedad, prudencia, diligencia, colaboración, etc., los cuales tienen un efecto en lo que se hace hacia nosotros y con los demás.

2.2.2.5.3. Iniciativa

La iniciativa según Tapia (2015), es una capacidad que tiene el trabajador para tomar una decisión, realizar una acción, idear una propuesta, que contribuya con la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

No necesita un pedido o requerimiento para que se dé, nace de la persona hacerlo o decirlo, pensando en el bienestar de la organización.

Se considera también con una actitud proactiva, que debe ser realizable para poder asumir las consecuencias, no solo interviene la voluntad si no también asumir su ejecución.

2.2.2.5.4. Oportunidad

Una de las principales claves es la empresa que ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, a través de los diferentes programas de mejora continua. Debe identificar los valores y las habilidades de cada empleado para ayudar a desarrollar sus habilidades, a través de capacitación, talleres y otras actividades en diferentes áreas donde creen que pueden crecer profesionalmente (Visval, 2014).

2.2.2.5.5. Calidad de trabajo

Es la propiedad inherente que debe tener cada acción que realiza un trabajador al momento de cumplir sus funciones, la cual va a brindar bienestar.

El estrés laboral interfiere con el cumplimiento de la calidad, ya que pasa por desórdenes físicos y emocionales que dificultan trabajar en un ambiente agradable que coopera con la productividad.

2.2.2.5.6. Confiabilidad y discreción

Garcia (2012), menciona que saber guardar un secreto y mantenerlo, es un privilegio que pocas empresas existentes pueden aportar al cliente. Y en un mundo donde la privacidad individual parece esfumarse, confiar aspectos personales puede llegar a ser un verdadero desafío para aquéllos que contratan servicios a terceros.

2.2.2.5.7. Relación interpersonal

Llevarnos bien con nuestros colegas y saber trabajar como equipo no solamente es una característica exigida en muchos puestos de trabajo. Es obvio que gran parte del

tiempo de nuestras vidas las pasamos en la empresa, trabajando con personas con diferentes caracteres y personalidades, y también sabemos que tenemos que interactuar con nuestros compañeros y compañeras como producto de las labores que se realizan en el lugar de trabajo y de la estrecha relación con las diferentes áreas funcionales de la empresa (Javier & Castell, 2017).

Puma (2017), menciona que las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad en una organización.

2.2.2.5.8. Cumplimientos de normas

El cumplimiento normativo busca el respeto escrupuloso a la ley y a los códigos de la propia empresa. Para garantizar que no se infrinjan las normas, un departamento de cumplimiento normativo se encargará de evitar que se cometan delitos en el seno de la empresa. El equipo de cumplimiento normativo deberá diseñar unas políticas y procedimientos que deberán respetarse en el día a día de la empresa para impedir actuaciones delictivas y sanciones legales por infringir la ley. (Maria, 2013).

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Estrés laboral

Debido al estrés laboral, podemos deducir que es una preocupación, ya que es uno de los principales problemas no solo para la salud de los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las que trabajan.

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional es una de las experiencias que el ser humano o el colaborador de una organización, empieza a sentir, como cansancio, fatiga, hasta incluso llega un momento en que ya no tienen nada que ofrecer a nivel profesional, es decir perdiendo el interés.

Despersonalización

La despersonalización es donde el colaborador llega a experimentar una sensación de estar separado o fuera de su propio cuerpo, quiere decir que sus actitudes y sentimientos hacia los demás colaboradores o clientes es pésima y además es donde se sienten irritados.

Logros personales

Logros personales, esto se refiere a que las personas no se sienten satisfechos con sus trabajos o en la institución donde laboran, es por ello que perjudica tanto a empresa como a los clientes, es importante que las personas se centren en su trabajo y logren un buen desarrollo profesional.

2.3.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el comportamiento del colaborador, dando respuesta a las evaluaciones de logro de sus objetivos y estrategias.

Planificación

Es un método que permite ejecutar planes, así mismo tener la capacidad de lograr las metas y objetivos de una organización,

Responsabilidades

La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, también la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades (asistencia) y finalmente la presencia, es el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.

Iniciativa

La iniciativa es una cualidad que poseen algunas personas de iniciar por si mismas alguna cuestión, ya sea para comenzar un proyecto o para encontrar soluciones a un problema.

Oportunidad

Una de las principales claves es que la empresa ofrezca oportunidades de desarrollo y de crecimiento profesional, a través de programas de mejora continua.

Calidad de trabajo

Todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas.

Confiabilidad y discreción

Fortalecer tus habilidades con la gente en el lugar de trabajo no sólo puede crear simpatía entre los compañeros de trabajo, sino que puedes avanzar en tu carrera.

Relación interpersonal

Las relaciones interpersonales son las diversas maneras de interacción entre las personas. De la habilidad individual para llevar a cabo estas interrelaciones y convivir con los demás, respetando su forma de ser sin dejar de ser nosotros mismos, depende en gran medida la felicidad. Lo bueno es que todos nacemos con esta capacidad; sólo hay que desarrollarla

Cumplimiento de normas

El cumplimiento normativo es una función de las empresas para garantizar que se respeten las normas y se cumplan las leyes vigentes. Esta función se encarga de asesorar, vigilar y monitorizar los riesgos de posibles incumplimientos legales en la empresa.

CAPITULO III

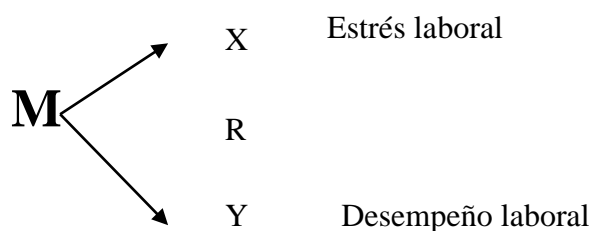
Materiales y Métodos

3.1. Tipo de investigación

El alcance del estudio tiene como enfoque cuantitativo de tipo básico con alcance descriptivo correlacional. Básico por que la obtención y recopilación de información para ir construyendo el trabajo se realiza mediante una base de conocimiento. Presenta un estudio descriptivo porque se realizó la descripción de los datos generales evaluand cada variable y dimensiones, correlacional porque se han correlacionados las variables entre si y diemenciones. (Hernandez, Baptista, & Fernández, 2014). Se sabe que la utilidad de los estudios correlacionales es deternimar el grado de reacción o asociación de variables, para el caso de estudio se estableció el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del EsSalud.

3.2. Diseño de investigación

Corresponde al diseño no experimental debido a que no se manipulo deliberadamente los variables objetivos de investigación. Sino que se observaron las situaciones o fenómenos ya existentes no provocados intencionalmente en la investigación (Hernandez et al., 2014).



Donde:

M: Colaboradores del EsSalud

X: Son las mediciones de la variable 1

Y: Son las mediciones de la variable 2

R: Es la correlación entre las variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Delimitación espacial y temporal

La presente investigación se realizará en el EsSalud, Tarapoto, distrito de Tarapoto, Provincia y departamento de San Martín. El periodo será de 6 meses, a partir del mes de octubre del 2018 a junio del 2019.

3.3.2. Muestra

Presenta un estudio de muestra no probabilístico, también llamado muestras dirigidas, supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización, qué individuos o casos se seleccionan, sin tratar de ser estadísticamente representativos de una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 189). Por lo tanto, la muestra constituye el 100% de la población (80 colaboradores de EsSalud, Tarapoto).

Tabla 1 Colaboradores de EsSalud

Oficinas	Áreas	Total de colaboradores
	Planificación	05
Oficina administrativa	Recursos humanos	07
Admisión y referencias	Admisión	17
Oficina de aseguramiento	Asistentes	29
Asesoría jurídica	Abogados y asistentes	12

Dirección	Director, secretaria y mesa de partes	10
Total		80

Fuente: EsSalud

3.3. Formulación de la Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.

3.3.2. Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre estrés laboral y planificación de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y responsabilidad de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y iniciativa de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y calidad de trabajo de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y confiabilidad y discreción de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y relación interpersonal de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y cumplimiento de normas de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral Según Palacios (2017) el estrés laboral es una de las reacciones que puede tener la persona ante la presión y los requerimientos y tensiones laborales que no están acorde a su entendimiento y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.	Agotamiento emocional	Me siento decepcionado de mi trabajo Cuando termino mi jornada laboral me siento exhausto Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día en el trabajo, me siento exhausto. Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que asistir Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento frustrado en mi trabajo Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
	Despersonalización	Siento que estoy tratando algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos interpersonales. Siento que me he hecho más duro con la gente. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
	asgg	Siento que realmente no me importa lo que pasó con las personas a las que tengo que asistir. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan por algunos de sus problemas.
	Logros personales	Siento que trato con los problemas de las personas con las que tengo que tratar de manera muy efectiva. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Me siento muy enérgico en mi trabajo. Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable en mi trabajo. Me siento estimada después de trabajar de cerca con aquellos a quienes tengo que asistir. Creo que obtendré muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales con tratados de forma adecuada.
Desempeño laboral Chiavenato (2006), Define qué desempeño laboral es el valor que se espera que contribuya a la organización de los diferentes episodios de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo.” Estos comportamientos, de la misma o varias personas en diferentes momentos al mismo tiempo, contribuyen a la eficiencia organizacional.	Planificación	Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo.
	Responsabilidad	Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados Tiene compromiso con el trabajo Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.
	Iniciativa	Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo Asigna tareas con instrucciones clara y precisas evaluando continuamente avances y logros
	Oportunidad	Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución
	Calidad de trabajo	Las presentaciones de los trabajos encomendados con conscientes, ordenados y precisos Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente Generalmente las funciones que usted realiza tienen más aciertos que errores

Confiabilidad discreción	y	<p>Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones</p> <p>Guarda reserva de la información confidencial de la institución</p> <p>Guarda reserva de la información confidencial de sus compañeros</p>
Relaciones interpersonales		<p>Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo</p> <p>Fomenta el trabajo en equipo</p> <p>Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución</p> <p>Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna, es importante para el logro de resultados</p>
Cumplimiento normas	de	<p>Cumple con las normas institucionales</p> <p>Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo</p> <p>Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar su trabajo</p>

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.5.1. Diseño del instrumento

La investigación considera dos instrumentos que nos ayudan a recolectar los datos requeridos. Para ello se tuvo que validar por tres expertos en el área de ciencias empresariales (tabla 3), porque algunas preguntas del instrumento se tuvieron que adecuar a los intereses de la presente investigación.

Tabla 3 Validación de instrumentos por juicio de expertos

Apellidos y nombres de evaluador	y de	Grado académico	Años de experiencia	Cargo actual	Institución laboral
Tarrillo José	Paredes	Maestro	6 años	Docente	Universidad Peruana Unión - Tarapoto
Díaz Robín	Saavedra Alexander	Maestro	5 años	Docente	Universidad Peruana Unión - Tarapoto
Cruz Tarrillo José Joel		Maestro	5 años	Docente	Universidad Peruana Unión-Tarapoto

Fuente: Elaboración propia

Para la variable estrés laboral se ha considerado el instrumento de Maslach, Jackson & Leiter (1986) y cuenta con 3 dimensiones cansancio emocional consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), y la realización personal en el trabajo compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 2019). Respecto a la variable desempeño laboral se ha considerado el cuestionario de Vallejo (2017) donde utilizo el Cuestionario para evaluar el Desempeño laboral de la Dirección Red de Salud Lima Norte IV, Adaptado de Ministerio de Salud Directiva

Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 formato de evaluación de desempeño laboral en la cual cuenta con 8 dimensiones: planificación (4 ítems), responsabilidad (2 ítems), iniciativa (3 ítems), oportunidad (2 ítems). Calidad de trabajo (3 ítems), confiabilidad y discreción (3 ítems), relación interpersonal (4 ítems) y cumplimiento de normas (3 ítems).

3.5.2. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se tabularon, también se presentaron en tablas, figuras y sus respectivos análisis, se sometió a un tratamiento estadístico mediante el SPSS versión 25.

CAPITULO IV

Resultados y Discusión

4.1 Resultados

Tabla 4 Análisis de fiabilidad

Variables	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés Laboral	,819	22
Desempeño laboral	,973	24

En la tabla 4 se aprecia el análisis de fiabilidad de las variables de estudio, teniendo como resultado para estrés laboral una consistencia del instrumento de Alfa de Cronbach de 0,819 de confiabilidad, y para desempeño laboral con 0,973 de confiabilidad, la cual se demuestra la fiabilidad de los instrumentos para este estudio.

4.1.2. Análisis descriptivo

Tabla 5 Análisis de datos generales, Edad, género y Estado civil

		Frecuencia	%
Edad	20 a 24	4	5,0%
	25 a 30	8	10,0%
	31 a 35	22	27,5%
	36 a 40	28	35,0%
	41 a 45	15	18,8%
	46 a 60	3	3,8%
	Total	80	100,0%
Género	Masculino	57	71,3%
	Femenino	23	28,7%
	Total	80	100,0%

Estado Civil	Soltero(a)	4	5,0%
	Casado(a)	17	21,3%
	Conviviente	48	60,0%
	Divorciado	11	13,8%
	Total	80	100,0%

En la tabla 5 muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de Edad, Género y estado civil, teniendo como resultado que la mayor cantidad personal están entre las edades de 31 a 35 años representando el 27%, de 36 a 40 años representa el 35%, y de 41 a 45 años el 18% esto indica que dentro de EsSalud el personal que labora son adultos. En cuanto al personal joven solo presenta el 5%, y en la etapa de adulto mayor el 3%. En cuanto a género en su mayoría son varones representando el 71% y del género femenino 29%. En estado civil en su mayoría son convivientes que representa el 60%, seguido por los casados el 21%, divorciados 13% y solteros 5%.

Tabla 6 Análisis de datos generales de Tipo de contrato, Tiempo de servicio y área que labora

		Frecuencia	%
Tipo de Contrato	Nombrado	25	31,3%
	CAS	37	46,3%
	Terceros	18	22,5%
	Total	80	100,0%
Tiempo de Servicio	Menos de 6 meses	0	0,0%
	De 6 meses a 1 año	1	1,3%
	De 1 a 2 años	14	17,5%
	De 2 a 4 años	16	20,0%
	De 4 a 6 años	26	32,5%
	De 6 a 10 años	21	26,3%
	De 10 a más años	2	2,5%
Total	80	100,0%	
Área de trabajo	Planeamiento	5	6,3%
	Administrativa	7	8,8%
	Admisión y Referencias	17	21,3%
	Aseguramiento	29	36,3%
	Asesoría jurídica	12	15,0%

Dirección	10	12,5%
Total	80	100,0%

En la tabla 6 se aprecia el análisis de descriptivo de tipo de contrato, tiempo de servicio y área de trabajo, en la cual se muestra que el 46% se encuentran con contrato CAS, 31% son nombrados y 23% tienen contrato por terceros. En cuanto al tiempo de servicio en su mayoría están de 4 a 6 años representando el 33%, de 6 a 10 años el 26%, y de 2 a 4 años el 20%.

4.1.3. Baremos de variables y dimensiones

Tabla 7 Análisis descriptivo según baremación de estrés laboral y dimensiones

Variable/Dimensiones	Frecuencia	%	
Estrés Laboral	Bajo	16	20,0%
	Medio	54	67,5%
	Alto	10	12,5%
	Total	80	100,0%
Agotamiento	Bajo	18	22,5%
	Medio	53	66,3%
	Alto	9	11,3%
	Total	80	100,0%
Despersonalización	Bajo	11	13,8%
	Medio	35	43,8%
	Alto	34	42,5%
	Total	80	100,0%
Logros personales	Bajo	15	18,8%
	Medio	57	71,3%
	Alto	8	10,0%
	Total	80	100,0%

En la tabla 7 se aprecia el análisis descriptivo de baremación en la cual mide estado o nivel de estrés y dimensiones, en la cual se aprecia que el estrés laboral de los

colaboradores de EsSalud se encuentra en un nivel medio, representado al 68%, en cuanto a la dimensión de agotamiento se encuentra el un nivel medio con 66%, en cuanto a despersonalización se encuentra en un nivel medio con 44% y seguido por el nivel alto de 43%, en cuanto a logros personales se encuentra en un nivel medio representando al 71%.

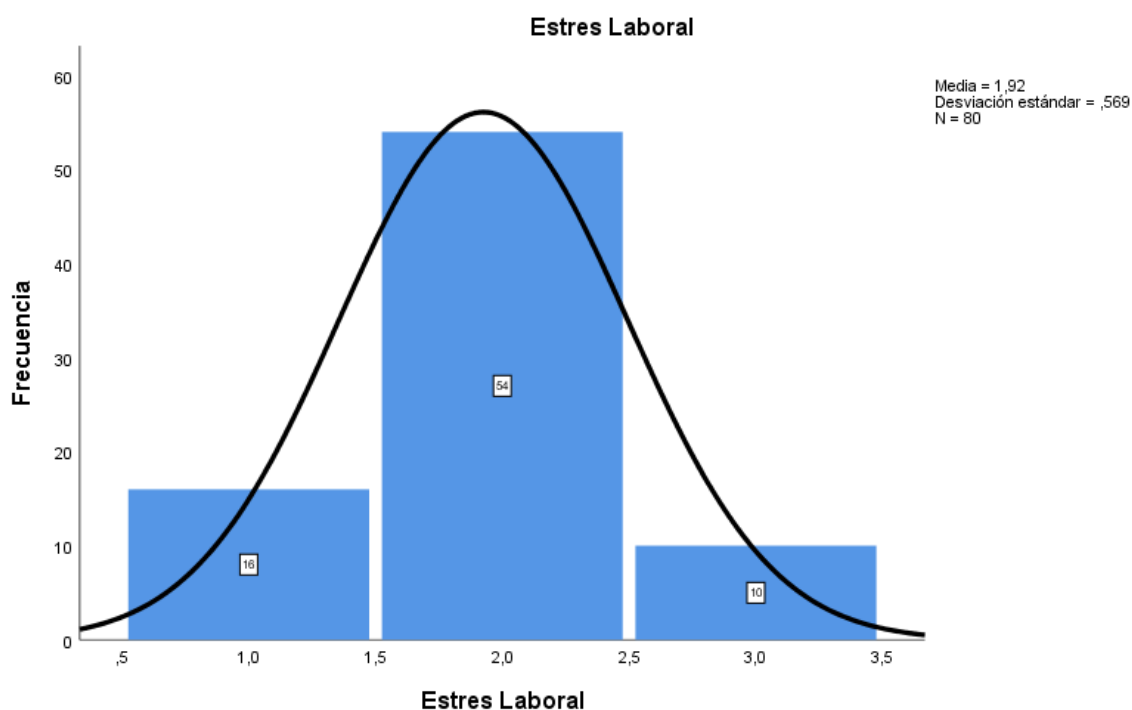


Gráfico 1 Baremación de Estrés laboral

En el gráfico 1 se aprecia los niveles de Estrés laboral, siendo la variable de estudio, mediante el análisis descriptivo presenta una media de 1.92, desviación estándar de 569, la cual representa el 67,5% perciben que el estrés laboral presenta un nivel medio en los colaboradores de EsSalud, 20% nivel bajo y el 12.5% en nivel alto.

Tabla 8 Análisi descriptivo segun baremación de la variable Desempeño laboral y dimensiones

Variable/dimensiones	Frecuencia	%	
Desempeño Laboral	Bajo	59	73,8%
	Medio	11	13,8%

	Alto	10	12,5%
	Total	80	100,0%
	Bajo	57	71,3%
Planificación	Medio	12	15,0%
	Alto	11	13,8%
	Total	80	100,0%
	Bajo	62	77,5%
Responsabilidad	Medio	17	21,3%
	Alto	1	1,3%
	Total	80	100,0%
	Bajo	54	67,5%
Iniciativa	Medio	23	28,7%
	Alto	3	3,8%
	Total	80	100,0%
	Bajo	59	73,8%
Oportunidad	Medio	16	20,0%
	Alto	5	6,3%
	Total	80	100,0%
	Bajo	59	73,8%
Calidad de trabajo	Medio	17	21,3%
	Alto	4	5,0%
	Total	80	100,0%
	Bajo	63	78,8%
Confiabilidad	Medio	7	8,8%
	Alto	10	12,5%
	Total	80	100,0%
	Bajo	62	77,5%
Relacion interpersonal	Medio	11	13,8%
	Alto	7	8,8%
	Total	80	100,0%
	Bajo	58	72,5%
Cumplimiento de Normas	Medio	16	20,0%
	Alto	6	7,5%
	Total	80	100,0%

En la tabla 8 se aprecia el análisis de baremos de la variable desempeño laboral y dimensiones de los colaboradores de EsSalud, demostrando que el desempeño laboral se encuentra en un 73,8%, representando a un nivel bajo, de la misma manera para la dimencion de planificación de encuentra en un nivel bajo repreentando el 71,3%. La

dimencion responsabilidad no esta ajena a estos resultados la cual se eviencia que 77,5% se encuentra en un nivel bajo. La dimencion iniciativa tabiem muestra que el 67,5% en el nivel bajo. La dimencion oportunidad también se encuentra en un nivel bajo representando el 73,8%. De la misma manera calidad de trabajo se encuentra en el nivel bajo con 73,8%. Confiabilidad 78,8% en el nivel bajo, la dimencion relaciones interpersonales representa el 77,5% en el nivel bajo, y cumolimiento de normas el 72,5% en el nivel bajo, es decir mediante el análisis de baremos se percibe que la variable y diemnciones de desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud se encuentra en el nivel bajo.

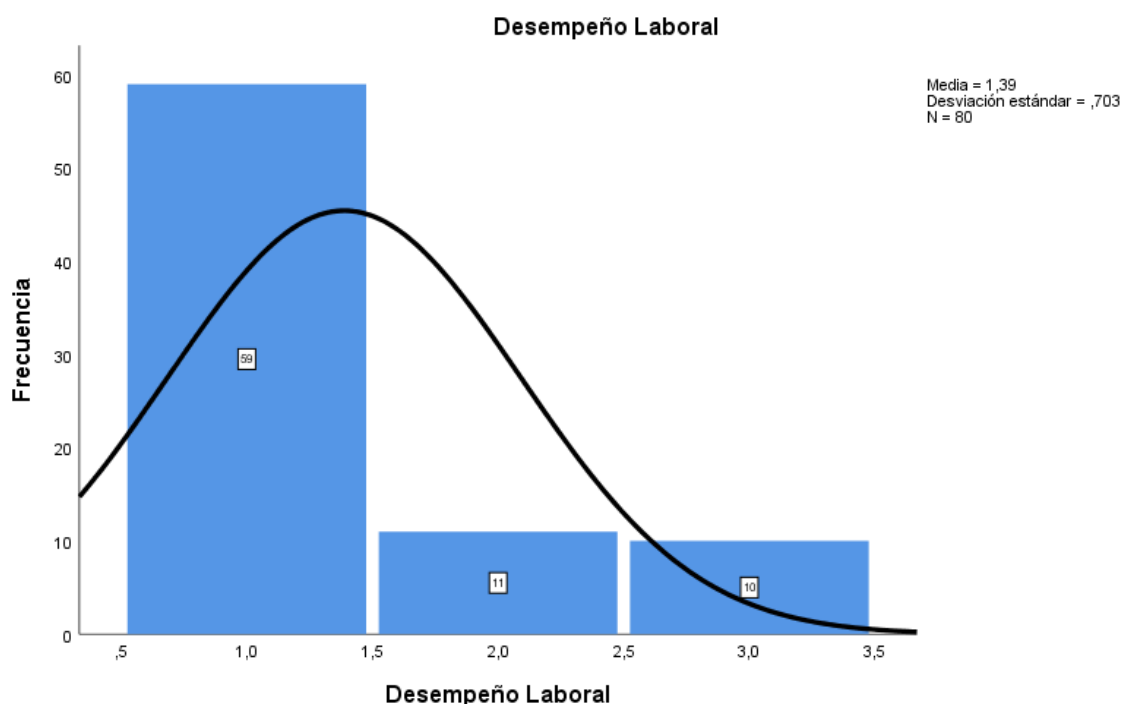


Gráfico 2 Nivel de desempeño laboral

En la gráfica 2 se aprecia el nivel de desempeño laboral, representando una media de 1,39 con una desviación estándar de 0,703 representando en un nivel bajo el 73,8%, y el 13,8% en el nivel medio y el 12,5% en el nivel alto. La cual se determina que el desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud se encuentra en el nivel Bajo.

4.1.4. Resultados de investigación correlacional

Prueba de normalidad

Para el proceso de las correlaciones se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (muestras mayores de 50 datos), en la cual se identificó los valores que representa P-Valor de las variables son monores a 0,05 ($P < 0,05$), por tal motivo se concluye que las variables tienen una distribución no normal (no paramétricas) y para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,111	80	,016
Agotamiento	,156	80	,000
Despersonalización	,147	80	,000
Logros personales	,103	80	,036
Desempeño laboral	,196	80	,000
Planificación	,187	80	,000
Responsabilidad	,320	80	,000
Iniciativa	,212	80	,000
Oportunidad	,292	80	,000
Calidad de trabajo	,168	80	,000
Confiabilidad y discreción	,255	80	,000
Relaciones interpersonales	,244	80	,000
Cumplimiento de normas	,254	80	,000

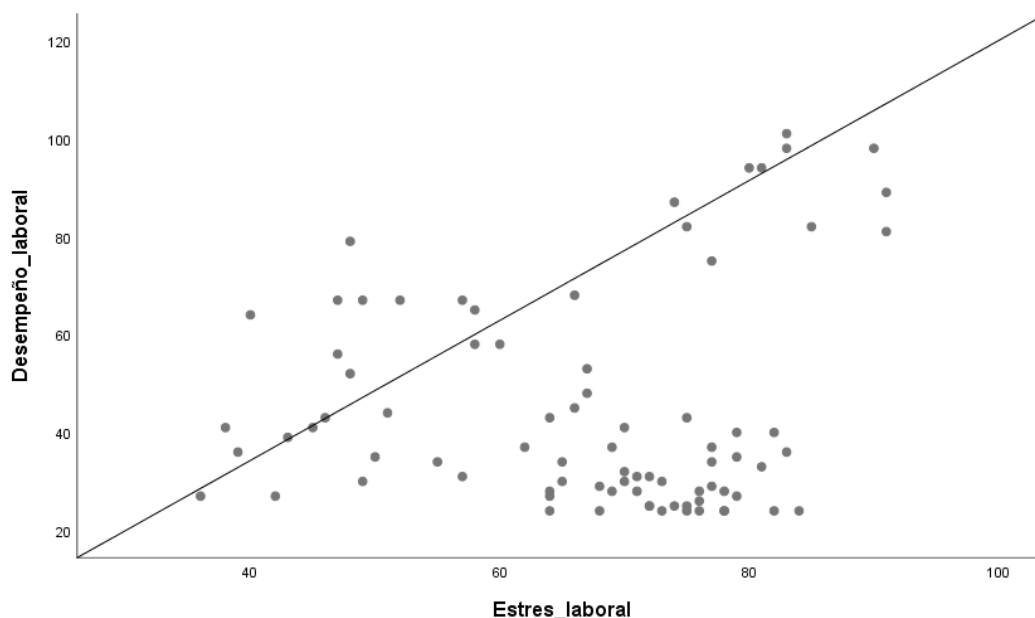


Gráfico 3 Gráfica de prueba de normalidad

Representación gráfica de normalidad, entre Estrés Laboral y desempeño laboral mediante el análisis en gráficos de dispersión se aprecia la distribución de casos o respuestas dispersas entre ambas variables, demostrando una distribución no normal o no paramétrica.

Nivel de medición de las variables:

Interpretación: el coeficiente de Spearman puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional.

Es decir, Cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante).

Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	=	Correlación negativa considerable
-0.50	=	Correlación negativa media
-0.25	=	Correlación negativa débil
-0.10	=	Correlación negativa muy débil
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil
+0.50	=	Correlación positiva media
+0.75	=	Correlación positiva considerable
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

Correlación positiva perfecta: (“a mayor X mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)

4.1.5. Correlaciones

4.1.5.1. *Correlacion entre estrés laboral y desempeño laboral*

Relación entre Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

Ho = No existe relación entre Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho)

En la tabla 9 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,040$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,724$ (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la Ha y aceptar la Ho. Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 9 Correlacion entre estres laboral y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,040
		Sig. (bilateral)	.	,724
		N	80	80

4.1.5.2. Correlacion entre estrés laboral y planificación

Relación entre Estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

Ho = No existe relación entre Estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho)

En la tabla 10 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho

Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,115 (correlación positiva baja) y un p-valor igual a 0,310 (P-Valor > 0,05) lo que se determina rechazar la Ha y aceptar la Ho. Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 10 Correlación entre estrés laboral y planificación

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Planificación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,115
		Sig. (bilateral)	.	,310
		N	80	80

4.1.5.3. Correlación entre estrés laboral y responsabilidad

Relación entre Estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

Ho = No existe relación entre Estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

En la tabla 11 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,032$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,776$ (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la H_1 y aceptar la H_0 . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 11 Correlación entre estrés laboral y responsabilidad

		Correlaciones		
			Estrés laboral	responsabilidad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,032
		Sig. (bilateral)	.	,776
		N	80	80

4.1.5.4. Correlación entre estrés laboral e iniciativa

Relación entre Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

H_0 = No existe relación entre Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

H_1 = Existe relación entre Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

En la tabla 12 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,062 (correlación positiva baja) y un p-valor igual a 0,585 (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la H_1 y aceptar la H_0 . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 12 Correlación entre estrés laboral e iniciativa

		Correlaciones		
			Estrés laboral	iniciativa
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,062
		Sig. (bilateral)	.	,585
		N	80	80

4.1.5.5. Correlación entre estrés laboral y oportunidad

Relación entre Estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

H_0 = No existe relación entre Estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_0)

En la tabla 13 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-.045$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,694$ (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_0 . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 13 Correlación entre estrés laboral y oportunidad

		Correlaciones		
			Estrés laboral	oportunidad
Rho de		Coeficiente de	1,000	-,045
Spearman	Estrés laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,694
		N	80	80

4.1.5.6. Correlación entre estrés laboral y calidad de trabajo

Relación entre Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

H_0 = No existe relación entre Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

H_a = Existe relación entre Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si P-Valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

En la tabla 14 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,032$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,777$ (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_0 . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 14 Correlación entre estrés laboral y calidad de trabajo

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,032
		Sig. (bilateral)	.	,777
		N	80	80

4.1.5.7. Correlación entre estrés laboral y confiabilidad y discreción

Relación entre Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

Ho = No existe relación entre Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho)

En la tabla 15 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de -,036 (correlación negativa baja) y un p-valor igual a 0,748 (P-Valor > 0,05) lo que se determina rechazar la Ha y aceptar la Ho. Es decir que no existe una relación entre

Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 15 Correlación entre estrés laboral y confiabilidad y discreción

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Confiabilidad y discreción
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)	.	,748
		N	80	80

4.1.5.8. Correlación entre estrés laboral y relaciones interpersonales

Relación entre Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

Ho = No existe relación entre Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Ha = Existe relación entre Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho)

En la tabla 16 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-.108$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,339$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 16 Correlación entre estrés laboral y relaciones interpersonales

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Estrés laboral	1,000	-,108
		Sig. (bilateral)	,339
		N	80

4.1.5.9. Correlación entre estrés laboral y cumplimiento de normas

Relación entre Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Prueba de hipótesis

H_o = No existe relación entre Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

H_a = Existe relación entre Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

En la tabla 17 se aprecia el nivel de significancia entre el Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de ,013 (correlación positiva baja) y un p-valor igual a 0,908 (P-Valor $> 0,05$) lo que se determina rechazar la H_1 y aceptar la H_0 . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Tabla 17 Correlación entre estrés laboral y cumplimiento de normas

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Cumplimiento de normas
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,013
		Sig. (bilateral)	.	,908
		N	80	80

4.2. Discusiones:

Después de realizar la comprobación de hipótesis para los objetivos, se procede a la discusión de resultados y contrastación con otros autores.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud, Tarapoto 2019. Mediante la correlación de Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,040$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a 0,724 (P-Valor $> 0,05$) es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019,

de esta manera se determina que el estrés laboral no está asociada al desempeño de los colaboradores de EsSalud, Tarapoto.

Así como lo afirma Ayay y Azan (2018) en su investigación realizada sobre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la cadena molinera indiamérica Trade S.A-San Martín, mediante el análisis de correlación Rho Spearman encontraron un P-Valor de 0,015 ($P\text{-Valor} > 0,05$), por lo tanto concluyeron que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Así como lo declara Alvarado (2014), presentó la investigación titulada, "*Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San Diego*". Los resultados demuestran que el 52% del personal de enfermería según repuestas a los ítems que conforman los Factores estresantes asociados al desempeño se ubicó en un nivel alto de ocurrencia, y el resto en un nivel medio. Con respecto a Manifestaciones Biológicas del estrés un 76% del personal de enfermería se ubicó en el nivel medio de ocurrencia. Concluyendo que el personal de enfermería presenta un alto nivel de estrés laboral relacionado con las manifestaciones biológicas.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Con respecto al objetivo general se realizó la correlación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, la cual se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,040$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,724$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019. Y en caso se obtuviera una relación se daría de manera inversa por el coeficiente de correlación que es $-0,040$, es decir a mayor desarrollo de estrés laboral menor desempeño laboral del personal.

En cuanto al primer objetivo específico se determinó la relación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, la cual se obtuvo el coeficiente de correlación de $0,115$ (correlación positiva baja) y un p-valor igual a $0,310$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

En el segundo objetivo específico se determinó la relación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, el cual se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,032$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,776$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019. Y si en caso hubiera esto sería de manera inversa ya que el coeficiente es negativo $-0,032$ y se desarrollaría a mayor estrés laboral menor productividad en el trabajo.

En cuanto al tercer objetivo específico, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,062 (correlación positiva baja) y un p-valor igual a 0,585 ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral e iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

En el cuarto objetivo específico, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de -,045 (correlación negativa baja) y un p-valor igual a 0,694 ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

En el quinto objetivo específico mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de -,032 (correlación negativa baja) y un p-valor igual a 0,777 ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019. Y en caso que existiera se analizará el coeficiente de correlación ya que es -,032, la cual indica que a mayor estrés laboral esto repercute en la menor calidad de trabajo de los colaboradores.

Seguido por el sexto objetivo específico que se analizó mediante el estadístico de Rho Spearman y se obtuvo el coeficiente de correlación de -,036 (correlación negativa baja) y un p-valor igual a 0,748 ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

En el séptimo objetivo mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,108$ (correlación negativa baja) y un p-valor igual a $0,339$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y relaciones interpersonales en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Y por último en el octavo objetivo de investigación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de $0,013$ (correlación positiva baja) y un p-valor igual a $0,908$ ($P\text{-Valor} > 0,05$) lo que se determina rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre Estrés laboral y cumplimiento de normas en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo al expuesto anterior contrastado los diferentes objetivos planteados en la investigación se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

Se contrasta con el marco teórico sobre estrés laboral en las personas que es una variable que causa diferentes dificultades en el ámbito de la vida, desarrollo personal, trabajo, demostrando en el estudio realizado que no existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores, es decir que el estrés laboral es el ente causante de logros en los colaboradores tal es el caso de EsSalud Tarapoto.

Se recomienda realizar pausas activas con el personal de las áreas de estudio, con el objetivo de oxigenar las destrezas y relajación del cuerpo y tener un mejor desempeño laboral.

Incluir programas de prevención en el trabajo de planificación, para disminuir el estrés laboral de los colaboradores y así tener mejores resultados en dicha actividad.

Realizar investigaciones de estrés laboral con otras variables asociadas como productividad y evaluar el nivel de estrés en cada dimensión.

Referencias

- Albinacorta, K. (2017). *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica, 2017*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Alvarado, Y. (2014). *Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del centro médico Valle de San Diego*. Universidad De Carabobo.
- Arrobo, W. (2013). "Modelo de Gestión del Talento Humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A." *Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad*.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos: Gestión del Capital Humano*. Editorial Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dancourt, M. (2018). *Estres y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estres laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Cahuaz 2016*.
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, Del Canton Ambato, Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica De Ambato Facultad.
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2014). *Estres laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril-julio 2013*. Universidad

Nacional De San Martín.

Garate, A. (2017). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.

García, E., & Veramendi, N. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de enfermera del área de medicina del centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora-2017*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

García, G. (2012). *Clima Organizacional : Hacia un Nuevo Modelo **. Porkan.

González, M. (2014). *“Estrés Y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar.

Guadalupe, R., Contreras, S., & Sandra, R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. *Enseñanza E Investigación En Psicología, 14(1)*, 105–118.

Gutiérrez, A. (2015). Influencia de la autoeficacia académica sobre el cansancio emocional de estudiantes de la universidad Alas Peruanas, Lima, 2015., 50.

Hernandez, Baptista, & Fernández. (2014). *Metodología de la Investigación. Metodología de la Investigación*.

Huamán, A. &, & Tanco, Y. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del hospital nacional docente Madre Niño San Bartolomé-2018., 38.

Javier, A., & Castell, Z. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*.

Legiona, C., & Crhistel, V. (2017). *Nivel de estrés del personal de enfermería del Servicio*

de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2016. Universidad Peruana Unión. Universidad Peruana Unión.

Legonia, C. &, & Vera, J. (2017). Universidad peruana unión, 30.

Maria, S. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España Y Portuga*, 385–393. <https://doi.org/doi:10.1590/s0864-34662010000400002>

Maslach, C; Jackson, S; Leiter, M. (1986). *The Maslach Burnout Inventor y Manual*. Palo Alto, C.A.

Medina, A., Gallego, C., & Lara, P. (2011). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista De Administracion Pública*, 42(6), 1213–1230. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>

Palacios, F. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón , Puente Piedra , Lima-2017, 23–24.

Paredes, A. &, & Díaz, K. (2014). Dimensiones de la personalidad y síndrome de burnout en internos de medicina., 20.

Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza , 2017. Universidad Cesar Vallejo.*

Rodríguez, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención., 72–88.

Sanchez. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de

Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) Para optar el Grado Académico de Magíster en Sa, 30–32.

Tapia, B. (2015). *Motivacion y desmpño laboral en el personal subalterno de una institucion Armada del Peru, 2015*. Universidad Cesar Vallejo.

Thuillier, J. (2008). *Teoria general de la administracion. Teoria General De La Administración* (Vol. 1).

Vallejo, susy C. R. (2017). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima.

Visval, E. (2014). Cilma Organizacional Para Una Cultura De Calidad. *Ciencias Admistrativas Y Contables, 10, 29*.

Zuasnabar, E. (2018). Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo, 19.

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Método
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de Essalud, Tarapoto 2019.	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019	V1: Estrés laboral	Tipo de estudio Básico descriptiva correlacional Diseño de investigación No experimental- corte transversal. Área de estudio Essalud, Tarapoto Población y muestra Se considerará a todo los colaboradores del Essalud – Tarapoto Valoración estadística correlativas
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la planificación en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019	Existe relación significativa entre en estrés laboral la responsabilidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la iniciativa en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la oportunidad en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.		
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre estrés laboral y la calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de trabajo en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.		
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre estrés laboral y la confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad y discreción en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto 2019.	V2: Desempeño	

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la relación interpersonal en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre estrés laboral y la relación interpersonal en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la relación interpersonal en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019.	laboral	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el cumplimiento de normas en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre estrés laboral y el cumplimiento de normas en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el cumplimiento de las normas en los colaboradores del Essalud, Tarapoto 2019.		

Anexo 2 Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	Valoración estadística
Estrés laboral	Agotamiento emocional	defraudado	Ítems 1	1=Siempre 2= Casi siempre 3=A veces 4= Casi nunca 5=Nunca	EsSalud – Tarapoto – San Martín	Cuestionario de: Maslach, Jackson & Leiter (1986)	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.9 y correlación Rho Spearman
		agotamiento	Ítems 2				
		agotamiento	Ítems 3				
		Entendimiento a personas	Ítems 4				
		cansancio	Ítems 5				
		Desgaste laboral	Ítems 6				
		Fustramiento laboral	Ítems 7				
		contacto directo	Ítems 8				
		límite de posibilidades.	Ítems 9				
	Despersonalización	objetos interpersonales.	Ítems 10				
		Trato duro	Ítems 11				
		Dureza emocional	Ítems 12				
		Empatía.	Ítems 13				
		Culpabilidad de problemas.	Ítems 14				
	Logros personales	Atención eficaz	Ítems 15				
		Positiva influencia	Ítems 16				
		Energía en el trabajo	Ítems 17				
		clima agradable	Ítems 18				
		estimación.	Ítems 19				
		realización	Ítems 20				
		Equilibrio emocional	Ítems 21				
culpabilidad	Ítems 22						
Planificación	Plan de trabajo	Ítems 1	1=Siempre		Cuestionario de: Vallejo (2017).		
	Ejecuta y evalúa	Ítems 2	2= Casi siempre				

Desempeño laboral		Planificación	Ítems 3	3=A veces 4= Casi nunca 5=Nunca	EsSalud – Tarapoto – San Martín	Tomado de la Directiva de la Administrativa N° 142- MINSA/OGGRH- V.01 formato de evaluación de desempeño laboral del Ministerio de Salud	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.880 y correlación Rho Spearman
		racionalización	Ítems 4				
	Responsabilidad	compromiso	Ítems 5				
		Cumplimento de tareas	Ítems 6				
	Iniciativa	proactividad	Ítems 7				
		Genera soluciones	Ítems 8				
		Asigna tareas	Ítems 9				
	Oportunidad	Cumplimiento de tareas	Ítems 10				
		Oportunidad laboral	Ítems 11				
	Calidad de trabajo	Consistencia de la tarea	Ítems 12				
		Administración de tareas	Ítems 13				
		Menos errores	Ítems 14				
	Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información	Ítems 15				
		Confidencial, de institución	Ítems 16				
		Confidencial, de compañeros	Ítems 17				
	Relaciones interpersonales	Relaciones buenas	Ítems 18				
		Trabajo en equipo	Ítems 19				
		Acceso a información	Ítems 20				
		Buena comunicación	Ítems 21				
	Cumplimiento de normas	Cumplimiento de normas	Ítems 22				
		reglamento interno	Ítems 23				
		procedimientos	Ítems 24				

Anexo 3 Instrumento de estres laboral

CUESTIONARIO SOBR EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. La información proporcionada por Ud, tendrá carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación. Lee cada pregunta detenidamente, revisa todas las opciones y elige una respuesta que prefieres marcando con una X el casillero que mejor describa tu manera de pensar, de acuerdo a la escala valorativa que te mostramos en el cuadro. Por favor no dejes ninguna pregunta sin contestar.

Datos generales:

Edad: _____

Género: Masculino FemeninoEstado civil: Soltero(a) casado conviviente divorciado**Tipo de contrato:**

Tiempo de servicio: menos de 6 meses de 6 meses a 1 año de 1 a 2 años de 2 a 4 años 4 a 6 años a 10 años 10 años a más

Área: Planeamiento Administrativo Admisión y referencias
 Aseguramiento Asesoría jurídica Dirección

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍAS	CÓDIGO	VALORACIÓN
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

I	ESTRÉS LABORAL					
	Agotamiento	S	CS	AV	CN	N
1	Me siento defraudado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					

3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a en jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos personales.					
6	Siento que trabajo todo el día en la gente me cansa.					
7	Siento que trato en mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
	Despersonalización					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado en mi trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
	Logros personales					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas					

Anexo 4 Instrumento de desempeño laboral

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍAS	CÓDIGO	VALORACIÓN
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

II	DESEMPEÑO LABORAL					
	Planificación	S	CS	AV	CN	N
1	Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución.					
2	Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo.					
3	Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo.					
4	Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados.					
	Responsabilidad	S	CS	AV	CN	N
5	Tiene compromiso con el trabajo.					
6	Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.					
	Iniciativa	S	CS	AV	CN	N
7	Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.					
8	Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo					
9	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas evaluando continuamente avances y logros.					
	Oportunidad	S	CS	AV	CN	N

10	Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados.					
11	Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución					
	Calidad De Trabajo	S	CS	AV	CN	N
12	Las presentaciones de los trabajos encomendados son conscientes, ordenados y precisos.					
13	Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente.					
14	Generalmente las relaciones que usted realiza tienen más aciertos que errores.					
	Confiabilidad Y Discreción	S	CS	AV	CN	N
15	Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones.					
16	Guarda reserva de la información confidencial de la institución					
17	Guarda reserva de la información confidencial de los compañeros.					
	Relaciones Interpersonales	S	CS	AV	CN	N
18	Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo.					
19	Fomenta el trabajo en equipo.					
20	Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución.					
21	Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna, es importante para el logro de los resultados.					
	Cumplimiento De Normas	S	CS	AV	CN	N
22	Cumple con las normas institucionales.					
23	Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo.					
24	Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar el trabajo.					

*Anexo 5 Validación de expertos***(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Red Asistencial EsSalud, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019**

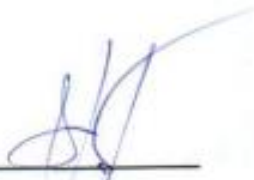
Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 10, 06, 19Nombres y Apellidos de Juez: David Troya Palomino

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 12 años
Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Red Asistencial EsSalud, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 06/06/19

Nombres y Apellidos de Juez: _____

José Toribio Porceda

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: _____

8 años


Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO**(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Red Asistencial EsSalud, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 10,06,19

Nombres y Apellidos de Juez:

Robin Alexander Diaz Saavedra

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 4 años
Firma y Sello

Anexo 6 Carta de aceptación



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Tarapoto, 12 de agosto de 2019

SEÑORES:
UNIVERSIDAD PERUANA UNION-FILIAL TARAPOTO
Presente.

Asunto : Brindar facilidades para realizar Encuestas para Proyecto Investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes y a la vez indicarles que estamos de acuerdo con el desarrollo del Proyecto de investigación de tesis y otorgamos autorización para realizar la Encuesta titulada " **Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial Essalud, Tarapoto 2019**, del estudiante Ronal Panduro Carbajal, con código N° 201020322 de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, motivo por el cual le brindamos las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra institución.

Agradeciéndole por la atención brindada, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



ESTHER SALAZAR VEVEAU
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000