

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la
plataforma de correos en línea de la Gerencia de
Plataforma Atención al Asegurado de ESSALUD del
distrito de Jesús maría – 2021**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ROJAS GAMBOA, YULIANA RUDI

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9459-3393

VICENTE USCATA, ROXANA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3302-7299

TORRES ROJAS, RODRIGO MELESIO

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7148-2535

ASESOR

DR. NÚÑEZ VARA FERNANDO

Código ORCID: 0000-0003-4054-9674

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÙ

JULIO, 2021

Dedicatoria

Nuestra tesis lo dedicamos con todo nuestro amor y cariño a ti DIOS que nos diste la oportunidad de vivir y de regalarnos una familia maravillosa y a grandes amigos.

Con mucho cariño principalmente a nuestros padres que nos dieron la vida y han estado con nosotros en todo momento, en cuerpo y alma.

Agradecimientos

En primer lugar, queremos agradecer a nuestro tutor Núñez Vara Fernando, quien con sus conocimientos y apoyo nos guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscábamos.

También queremos agradecer a ESSALUD específicamente a la Gerencia de Plataforma de Atención al Asegurado por brindarnos todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiésemos podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, queremos agradecer a todos nuestros compañeros y a nuestra familia, por apoyarnos aun cuando nuestros ánimos decaían. En especial, queremos hacer mención de nuestros padres, que siempre estuvieron en cuerpo y alma para darnos palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre “estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María – 2021”. El cual tuvo como metodología un tipo de investigación aplicada, con un diseño correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 85 trabajadores, el tipo de instrumento fue un cuestionario. Los resultados señalaron que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la línea de correo de ESSALUD- 2021, con una significancia mayor a 0,01 por lo cual aplicamos la correlación de Pearson, obteniendo un $-0,236$, que representa una relación inversa.

Palabras claves: Estrés laboral, Desempeño laboral, despersonalización.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between "work stress and the performance of the workers of the online mailing platform of the ESSALUD insured care platform management of the district of Jesús María – 2021". Which had as a methodology a type of applied research, with a correlational design, mixed approach and cross-sectional. The sample consisted of 85 workers, the type of instrument was a questionnaire. The results indicated that work stress is significantly related to the work performance of the ESSALUD-2021 mail line, with a significance greater than 0.01, so we applied pearson's correlation, obtaining a $-.236$, which represents an inverse relationship.

Keywords: Work stress, Job performance, depersonalization.

Tabla de contenidos

Carátula	
Hoja en blanco	
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Palabras Claves	v
Abstract (resumen en inglés)	vi
Keywords (palabras clave en inglés)	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	2
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	5
1.5. Limitaciones	5
Capítulo II: Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	9
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Variable 1: Estrés laboral	11
2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral	20
2.3. Definición de Términos Básicos	30
Capítulo III: Metodología de la Investigación	32
3.1. Enfoque de la Investigación	32
3.2. Variables	32
3.2.1. Operacionalización de variables	34
3.3. Hipótesis	36
3.3.1. Hipótesis general	36
3.3.2. Hipótesis específicas	36
3.4. Tipo de Investigación	37
3.5. Diseño de la Investigación	37
3.6. Población y Muestra	37
3.6.1. Población	37
3.6.2. Muestra	37
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.7.1 Técnicas	39
3.7.2 Instrumentos - Variable 1: Estrés laboral	39
3.7.3 Confiabilidad de los instrumentos	40
Capítulo IV: Resultados	42
4.1 Análisis de los Resultados	42

4.1.1.1 Características de los colaboradores encuestados según edades	42
4.2 Discusión	51
Conclusión	57
Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	64
Apéndice	74

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés laboral	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral	35
Tabla 3 Ficha Técnica 1: Estrés Laboral	39
Tabla 4 Ficha Técnica N°2: Desempeño Laboral	40
Tabla 5 Alta confiabilidad	41
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento Estrés Laboral	41
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento Desempeño laboral	41
Tabla 8 Edades	42
Tabla 9 Estadística descriptiva Variable Estrés laboral	43
Tabla 10 Estadística descriptiva Variable Desempeño Laboral	44
Tabla 11 Prueba de Normalidad	45
Tabla 12 Prueba de Correlación	46
Tabla 13 Regresión Lineal	48
Tabla 14 Anova	49
Tabla 15 Matriz de Consistencia	74

Lista de figuras

Figura 1: Variable Estrés Laboral	43
Figura 2: Variable Desempeño Laboral	44

Introducción

El estrés, es un problema, que va adquiriendo mucha relevancia en la sociedad y sobre todo en las empresas por todas las consecuencias nocivas que afectan a los trabajadores que lo sufren, en muchas ocasiones es originado por un entorno hostil, por la sobre carga de trabajo, desgaste emocional, falta de apoyo institucional, causando problemas graves de salud, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta, diabetes y otras enfermedades incluidos trastornos mentales como la depresión, la ansiedad y la despersonalización.

Estos efectos y daños que son causados por el estrés ocasionan una reducción enorme en la producción de los trabajadores y en su desempeño lo cual se ve reflejado en los objetivos y metas de las empresas e instituciones, tratarlo es de suma importancia para las empresas ya que el capital humano es la parte más esencial.

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer la relación actual entre estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María con la finalidad de conocer sus consecuencias y como se relacionan.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día las empresas dependen del capital humano para cumplir con sus objetivos institucionales, el cumplimiento de estas, dependen del desenvolvimiento del trabajador y el rol que desempeña en la institución. Pero muchas veces el desenvolvimiento se ve alterado por factores internos y externos que afectan al trabajador y por ende su desempeño.

A nivel mundial, se ha estudiado al estrés laboral como un factor que afecta al trabajador dentro de las empresas e instituciones. El estrés laboral es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento de ciertos aspectos adversos.

A nivel local, la realidad problemática apunta al estrés laboral que existe en la plataforma en línea de correos del seguro social de salud, lo que impide alcanzar los resultados esperados, las metas y objetivos establecidos de la institución y por la misma Gerencia de Plataforma de Atención al asegurado ya que actualmente vivimos en una circunstancia diferente por lo cual es necesario brindar como institución de salud una oportuna atención tanto de salud como de prestaciones económicas. Asimismo, Prevenir desde la institución es algo fundamental para reforzar el compromiso y motivación de los empleados, contribuyendo a evitar el desarrollo de trastornos de tipo conductual (impulsividad o agresividad), emocional (baja autoestima, depresión, ansiedad o falta de atención) o físico (problemas gastrointestinales, cefaleas, enfermedades cardiovasculares o problemas de sueño), que afecten a su calidad de vida y productividad dentro de la institución.

Con base a lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera se relaciona el estrés Laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en

línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021? esto determinará de qué manera se relaciona estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

De tal manera, que se pueda brindar un punto de apoyo para investigadores, coordinadores, jefes y Gerentes de la institución, lo cual permita tomar de decisiones oportunas en beneficio del asegurado y de los trabajadores.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

¿De qué manera se relaciona el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

¿De qué manera se relaciona el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

¿De qué manera se relaciona el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

¿De qué manera se relaciona el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relaciona entre la sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Determinar la relaciona entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Determinar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Determinar la relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Determinar la relación entre el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El estudio se justifica porque abarca aspectos importantes en el plano organizacional e institucional que requieran comprender la relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores generando así cambios favorables a nivel social e institucional.

Dado que en el ámbito laboral es necesario entender las causas y consecuencias del estrés y cómo este afecta al rendimiento de los trabajadores y por ende a los objetivos Institucionales; es necesario comprender, analizar y tratar este fenómeno. con el fin de que los trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente de tal modo que esto se vea reflejado en la producción y en el cumplimiento de las metas.

La investigación constituye un punto de apoyo para futuros investigadores, jefes y organizaciones, porque demostrará si existe una relación entre estrés y desempeño laboral que permitirán tener una información más clara para la toma de decisiones en cuanto algún problema que pueda estar afectando al área u organización.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo de la investigación, se presentaron las siguientes limitantes:

- Poca información de trabajos de investigación de un sistema de plataformas de atención de salud.
- Las vacaciones y descansos médicos por COVID-19, limitaron la cantidad de encuestas realizadas.
- La aplicación de la tecnología en cuanto a las encuestas realizadas al personal de tercera edad fue laboriosa.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Villacre y Zambrano (2020) mencionaron que el objetivo del estudio fue establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de funcionarios del instituto Ecuatoriano de seguridad social del Canton de Chone. Por ello se realizó una investigación descriptiva con una metodología inductiva, deductiva y analítica; sirviendo como instrumento para obtener información. Para la recolección de datos, se realizó una entrevista al director del IESS, mediante el cual se desea indagar sobre los temas notables de la institución. Este estudio se elaboró con una muestra de 335 personas que trabajan en las diferentes unidades del establecimiento, al que se destinó la encuesta “medic–stres” que obtuvo puntuaciones entre los sujetos de estudio: estrés leve moderado, severo; como resultado logran un nivel severo de estrés en los funcionarios de IESS, donde los factores organizacionales, interpersonales y psicológicos incluyen: falta de personal, trabajo, aumento de responsabilidades, aumento de absentismo y contacto permanente con ansiedad y deceso. Se presentan como las principales causas de estrés laboral que resultan en un desempeño durante el trabajo, un deterioro de una pérdida de satisfacción en el trabajo y la calidad del servicio brindado por la entidad. Es por ello que se plantea la propuesta de técnicas de prevención para ayudar en la mejora del desempeño profesional.

García (2016) indicó que el objetivo fue estudiar el estrés en el trabajo entre el personal administrativo y los trabajadores de la Universidad de Cuenca, asimismo, es una investigación Correlacional con un estudio transversal en una muestra en varios grados de 240 personas y una población de 607 sujetos.

Las variables estudiadas fueron relación laboral, puesto, datos biológicos, demanda psicológica, control, clasificación laboral, efectos de control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica fue la entrevista, el instrumento fue el cuestionario modelo de control del Karasek considerando 14 preguntas cerradas y cuatro alternativas de respuesta.

Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21, para fijar la relación que existe entre las variables se empleó el Chi cuadrado de Tau b y ANOVA, el análisis de riesgo se realizó utilizando la prevalencia (IC 95%).

Se obtuvo de resultado que el 14,58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); a igual, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control, se halló empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$). Se concluye que hay el doble de probabilidades de desarrollar enfermedades físicas y mentales en el personal administrativo que el trabajador.

Velásquez y Villavicencio (2016) mencionaron que el objetivo de esto era relacionar el nivel de estrés de los profesionales de la salud y su desempeño en el trabajo en Hospital Luis Dávila; así como su nexos con los diferentes tipos de atención al paciente atendido en dicho Hospital, se realizó aplicando una escala del nivel de estrés y otra escala acerca del desempeño laboral.

La primera escala estima el valor del nivel de estrés, considerando una puntuación del uno al cinco, y evaluando diez ítems, en los que plasman situaciones o vivencias que el

participante haya experimentado en el transcurso de su jornada laboral en los últimos 30 días. La segunda escala evalúa la interpretación subjetiva de sí mismo sobre su desempeño en el trabajo. Ambas escalas fueron aplicadas a todo profesional de la salud que labora en el Hospital Gabriel Dávila, de tal modo, que el estudio en mención es analítico, observacional y transversal, con una muestra única del personal sujeto de estudio que trabaja en el Hospital Luis G. Dávila, en el que incluyeron las siguientes variables: el nivel de estrés, grado de desempeño en el trabajo, el tipo de cargo o función en el hospital, el tipo de servicio, el tiempo de trabajo diario, el tipo de paciente hospitalizado en el servicio, el personal de salud profesional, si brinda consultas privadas en el caso de médicos, y años de trabajo en la institución.

Los datos se recopilaron, se tabularon en el programa excel y posterior a ello, se analizaron en el programa SPSS v.23, la investigación se realizó con una muestra de 167 profesionales de la salud del Hospital Luis. G. Dávila, como resultado se determinó que de 120 participantes en los que se halló nivel de estrés, de los cuales 96 presentaron bajo nivel de estrés, mientras que 24 tenían alto nivel.

Además, se demostró que los participantes que presentaban estrés en esta Institución, mostrarán una leve disminución en su desempeño laboral; es decir que, el estrés sostiene una relación con el rendimiento, estadísticamente significativa y una de $p=0.000$, se concluye que el estrés es una enfermedad ocupacional sumamente frecuente hoy en día, y puede afectar a toda persona, independientemente del rubro en el que se desempeñe. También se refleja en la autopercepción de cada profesional de salud en cuanto a su desempeño laboral.

2.1.2. Nacionales

Farfán (2020) mencionó como propósito en su investigación, precisar la conexión que existe en estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad, lo cual utiliza como punto de vista metodológico de la citada investigación de diseño no experimental, correlacional, usando como compilación de sus datos, herramientas la cual es la encuesta y también el cuestionario de escala de Likert, estas herramientas de compilación de datos fue usada en los trabajadores de dicha entidad y la entrevista en particular a los jefes de personal y a la gerencia de administración. siendo un total de 1565 trabajadores en la empresa con una muestra de 309 colaboradores encuestados. en la investigación muestra que los resultados indican una conexión negativa y muy significativa de variables las cuales son estrés laboral y satisfacción laboral teniendo el coeficiente de RHO de Spearman de -0.141, con nivel de error de 0.05, que nos quiere decir que a más estrés laboral demuestra aceptar la hipótesis general de esta tesis. los importantes factores que repercuten en la de las variables son las dificultades en la infraestructura, mobiliario y equipamiento inservible, mal ambiente laboral y mucha recarga laboral, poca motivación laboral tanto profesional y económicamente y las funciones repetidas.

Talledo y Ugaz (2019) mencionaron que el estudio tiene como objetivo enseñar que el estrés tiene relación de manera negativa sobre la satisfacción laboral dentro de cualquier empresa del call center en 2018. Para lograr este objetivo, se decidió utilizar instrumentos que fueron utilizados en diferentes encuestas: la escala de estrés laboral elaborada por Ivancevich y Matteson y adquirida por la OIT-OMS y el cuestionario Job Satisfaction Index de Spector, índice de satisfacción, instrumentos frecuentemente citados en la literatura académica. Se entrevistó a un total de 19 empleados del centro de atención telefónica de ate mediante un cuestionario en línea autoadministrado compuesto por las 2 herramientas mencionados anteriormente.

Las respuestas de correlación de Pearson mostraron que el estrés laboral está relacionado negativamente con el trabajo $r = -0.486$. Pero estos son 2 elementos del estrés que tiene una correlación muy significativa con la variable de satisfacción laboral, lo cual es el estrés del clima organización y la adhesión de los grupos, con una respuesta de correlación de -0.456 y $-.598$ respectivamente.

Dancourt (2018) mencionó que esta tesis tiene como propósito averiguar una conexión que existe en el estrés y el desempeño laboral de los empleados. El alcance de esta tesis es correlacional, su diseño es no experimental y transversal. La población consta de 30 trabajadores de la empresa, a través de la tecnología de encuestas se recopilan los datos, que utiliza un cuestionario que consta de 25 preguntas como herramienta. La información se procesa utilizando el programa SPSS V.24. la respuesta obtenida se observa que hay una relación inversa y muy significativa de clase moderada medio entre el estrés laboral y desempeño laboral - 0668 con un nivel de error de 0.001, es quiere decir que a mayor nivel de desempeño laboral que existe en un colaborador, menor es el nivel de estrés laboral, esto también se aplica cuando también en caso existe un mayor grado de estrés laboral, implicaría un menor desempeño.

2.2. Bases Teóricas

En base a las teorías existentes en investigaciones, se procederá a desarrollar los conceptos, causas, dimensiones, tipos etc, relacionados a las variables que forman parte de la presente investigación, iniciando con la variable independiente.

2.2.1. Variable 1: Estrés laboral

Definición de Estresores

Pérez (2017, como se citó en Rojas, 2019) definió los factores de estrés como circunstancias, situaciones imprevistas y condiciones personales. Que surgen en nuestra vida de una manera consciente o inconsciente lo percibimos como una amenaza. En definitiva, son aquellos momentos que experimentamos como algo negativo.

Situación de Estrés Laboral

Baron (2014, como se citó en Noriega, 2017) mencionó que el estrés se divide en:

Eustress (positivo) que es la acción principal es de cuidar el cuerpo y prepararse en caso amenazas o escenarios que requieren nuestras habilidades físicas y cognitivas para poder realizar con éxito una función en específica. Es una circunstancia en que el cuerpo se enfrenta a escenarios muy difíciles e incluso puede experimentar emociones placenteras.

Distress (negativo) es la respuesta de un resultado excesivo al mismo estrés y al tiempo prolongado, lo cual puede conducir a desequilibrios mentales y físicos, bloqueando nuestro sistema fisiológico, incluso, dicha reacción exagerada termina reduciendo la atención, la toma de decisiones y acción, dañando nuestra interacción con las demás personas, desequilibrando el estado anímico.

Dimensiones del estrés laboral

Dimensión 1: Sobre Carga en el Trabajo

De Arco (2013, como se citó en Díaz, 2017) indicó que es el compromiso que se puede cuantificar y verificar, el cual se genera por una razón en estrés específica, lo cual está asociado a la demasía de trabajos y labores que produce un desgaste psicológico. Las aptitudes y el discernimiento generan alto desgaste emocional y fisonómica.

Dimensión 2: Control sobre las Actividades Laborales

Hernández et al. (2012, como se citó en García, 2018) mencionaron que son aquellos procesos de control que se instauran como parte de todas las políticas empresariales y que permiten conocer el detalle y accionar de las personas que trabajan en una organización. Estos son los mecanismos más comunes que se emplean como parte de dichos procesos de supervisión del personal, muchas de estas ocasiones pueden resultar difíciles para los trabajadores).

Bosqued (2008) indicó que son el conjunto de mecanismos que utiliza un trabajador con la única finalidad de controlar los procesos que realizan los empleados. Para ello se puede hacer uso de muchas herramientas que van desde el ámbito de la video tecnología hasta los GPS.

Dimensión 3: Desgaste Emocional

Leka et al. (2019, como se citó en Mendoza, 2019) definieron como el cansancio emocional que puede sentir el trabajador por el exceso de tareas. Se genera por la angustia con respecto al trabajo, la preocupación por proyectar su labor y el desinterés que tienen al realizarlo.

Dimensión 4: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Siegrist (2008, como se citó en Tirado, 2019) mencionó que el estrés se relaciona con la labor que recibió el colaborador. Así como el refuerzo empírico en el campo de la psicología de las empresas. Con el prototipo que estrés laboral el cual es producto del desequilibrio del esfuerzo de los trabajadores que se invierte en su valor en la retribución que obtiene.

Dimensión 5: Apoyo Institucional

González et al. (2010, como se citó en Vásquez, 2019) definieron todos los aspectos ligados al lugar del centro laboral. Que la empresa brinda para fortalecer el trabajo. incorpora:

Procesos de trabajo: tarea que se debe cumplir en el lugar de trabajo es necesario la descripción y valoración de aquellos procesos.

Supervisión laboral: Grupo de actos que realizan los directivos que admiten examinar la realización o ejecución de las actividades designadas a cada colaborador. Como de descubrir los motivos que complica el realizarlo.

Apoyo de los superiores para la realización del trabajo: El conocimiento proactivo de los jefes superiores que brinda a los colaboradores para la realización de las tareas asignadas, El cual brinda un soporte para aumentar el desempeño- Está conformado por diferentes aspectos: El trato que percibe el colaborador, por la tarea culminada, soporte a los directivos.

Evaluación del trabajo: Es la valoración que se da a la labor desempeñada por el trabajador, la misma que puede ser realizada ya sea por sus compañeros y autoridades.

Oportunidades de promoción: Es aquella posibilidad que se le da al trabajador para poder ascender de puesto, por el buen trabajo que haya realizado en el tiempo que ha estado en la organización

Autonomía: Estimada como la autodeterminación que tiene el colaborador en su lugar de trabajo, así como brindar sus opiniones o perspectivas sin temor a las represalias de sus líderes.

Tipos de Estresores

Las variables estudiadas, el estrés es un grupo estimulante que se presenta cuando se realiza una determinada labor, el cual puede producir una irritabilidad, así como un resultado desfavorable para el colaborador. (Peiro, 2020)

El cual son clasificados de la siguiente manera:

Estresores del ambiente físico: Lo que factores estresantes incluyen vibración, iluminación, temperatura, ambiente, etc.

Exigencias del mismo trabajo: Los factores estresantes se encuentran en su actividad el cual genera causas de estrés como sobre aumentar la carga laboral, horas extras o el riesgo, etc.

La particularidad de la actividad que se realiza o el objeto de la labor: Podemos mencionar oportunamente el controlar actividades tareas, el uso de aptitudes que posibilitan la realización de las actividades experiencias de retroalimentación recibida por la realización de la labor o la identificación de las actividades y complejidad del trabajo.

El desempeño de roles: definido como un grupo de exigencias y expectativas, sobre la conducta esperada del colaborador. Se sabe sobre la ambivalencia, así como el desacuerdo en el aumento de roles que son factores estresantes.

Las relaciones interpersonales y grupales: son conexiones elevadas, compañeros, usuario, etc.

Estresores relacionados al desarrollo de la carrera: Estos encuentran factores estresantes como la inseguridad laboral, situaciones en diferentes etapas de desarrollo, diferentes transiciones de roles, promociones muy rápidas o demasiado lentas, etc.

Aspectos vinculados con las nuevas tecnologías: Existen también problemas de diseño, implementación y gestión de las tecnologías actuales.

El ambiente de trabajo o componentes de la estructura: excesiva concentración o un ambiente o apoyo social muy burocrático entre los colaboradores de la empresa, el vínculo entre el trabajo y otras esferas de la vida: como la vida familiar y la relación de los roles familiares y las actividades laborales.

Fases de Estrés

Vialfa (2010, como se citó en Iparraguirre y Yupanqui, 2016) indicó las fases del estrés:

Fase de alarma: Para iniciar la fase del progreso del estrés, a lo largo de esta fase se presentan síntomas: frecuencia cardíaca corta y rápida, aceleración de presión arterial, ansiedad y angustia, son causadas por la segregación de hormonas que brinda efectos después de unos minutos el cual tiene como función proyectar al organismo para una actividad.

Fase de resistencia: Este paso que forma parte de la continuidad de la primera fase, permite compensar el costo de energéticos inducidos por el estrés y, así evitar la fatiga del cuerpo. En esta etapa, el cuerpo segrega hormonas que aumentan la glucosa al nivel que el cuerpo necesita para el correcto desempeño del corazón, el cerebro y los músculos.

durante esta etapa, los individuos que están perjudicados con los distintos comportamientos: unos se dispone para enfrentarse a los demás en directo, otros prefieren estar sin preocuparse por resolver su condición y algunos intentan prevenir situaciones que consigan provocarla.

Fase de agotamiento: En el momento que ocurre un cuadro de estrés continuo y severo deja cualidad para responder y se cansa, el estrés es tan intenso que los individuos

afectados no pueden resistir a la agresión, el organismo colapsa y no logran responder en la situación de agresión. Durante esta fase, la persona afectada va a desarrollar determinadas patologías que hacen que el cuerpo olvide su capacidad de responder. (Hererra,2012 como se citó en Iparraguirre y Yupanqui, 2016)

Sintomatología del Estrés Laboral

Brunet (1999, como se citó en Quispe, 2016) mencionó que estas sintomatologías son:

Sintomatología psicológica del estrés laboral:

- Problemas psicosomáticos: Se convierten los trastornos psíquicos en síntomas físicos, que en muchos casos están relacionados con las diferentes enfermedades físicas que puedan tener los empleados.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: Se evidencia una mala actitud y situación negativa hacia ustedes mismo, que desarrolla depresión.
- Ansiedad: Otro de los síntomas que presenta mucho la persona es la ansiedad que puede exhibir.
- Cólera: Es un efecto que la persona manifiesta cuando tiene escaso control sobre el entorno.
- Aburrimiento: Se genera a causa de realizar el trabajo de manera monótona.
- Baja tolerancia a la frustración: El individuo se presentará de cara a los resultados inesperados de su trabajo, ocasionando una frustración debido a que cuenta con una baja tolerancia ante este síntoma.

Estos síntomas presentados en el individuo pueden causar daño a la organización, ya que el personal se sentirá reacio a brindar sus servicios, debido al deterioro corporal y psicológico.

Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Baja de rendimientos, escasas ganas o espíritu de que la tarea de la empresa sea exitosa. Al evidenciarse como resultado de una modificación rigurosa en la empresa.
- Actitudes desfavorables hacia el usuario presenta obstáculos y reclamos de los usuarios a causa de la mala atención y su mal carácter.
- Rotación, un alto porcentaje de rotación es evidente porque el personal no se siente cómodo o a gusto en su entorno laboral.

Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Actitudes desfavorables, las personas que por estrés en el trabajo manifiesta una actitud desfavorable superará y afectará también el comportamiento en su familia y amistades.
- Disminución en la calidad de vida personal, se evidencia que las personas estresadas tienen una mala calidad debido a la reducción de su satisfacción en el ambiente personal y amical.

Estas manifestaciones presentadas por una persona que trabaja en una empresa, tienen alto riesgo debido a que dicha persona puede poner en peligro su vida y la de los demás.

Consecuencia del Estrés

Williams y Cooper (2004, como se citó en Águila y Condor, 2016) mencionaron que el estrés en el trabajo tiene consecuencias a nivel personal y organizacional. Este último, genera que el estrés al causar daño a las personas, afecte su desarrollo en el ambiente laboral lo cual repercute sobre la organización.

Dado que este impacto en el negocio no se evidencia de inmediato, existe incertidumbre sobre sus efectos; en qué medida perjudica a la entidad.

Además, los diferentes efectos del estrés en el trabajo a menudo son indistinguibles entre sí.

Síndrome de Burnout

Guadalupe et al. (2016, como se citó en Cassano, 2018) definieron al síndrome de Burnout como un desgaste excesivo por mucho de trabajo, es fruto del estrés crónico o un estado del estrés laboral, caracterizado por la fatiga emocional, la despersonalización y la baja capacidad interpersonal. El síndrome de Burnout o también descrito como desgaste profesional tiene su traducción al español como el síndrome de estar quemado por el trabajo y tiene como uno de los más resaltantes síntomas la ausencia gradual de emociones hacia sus compañeros de trabajo.

Monte (2005, como se citó en Águila y Aquino, 2017) mencionó que en la actualidad la definición del Síndrome burnout o también conocido como el síndrome del Quemado por el Trabajo (SQT) es un síndrome de fatiga de las emociones, despersonalización y falta de motivación personal en el centro laboral que se puede desarrollar en aquellos individuos cuyo propósito de trabajo es la atención directa con sus clientes.

Sintomatología del Síndrome de Burnout

Schaufeli et al. (2009, como se citó en Sarmiento, 2019) observaron la presencia de síntomas psiquiátricos en personas sin psicopatología previa, algunas particularidades de burnout:

- a. Los síntomas mentales son más que síntomas físicos. algunas manifestaciones es la irritabilidad, fatiga mental, tristeza. Principalmente fatiga emocional.
- b. Se manifiestan en personas que no han sufrido antes ningún malestar psicopatológico.
- c. Se catalogan como signo ocupacional clínico.
- d. Esto se debe a una adecuación insuficiente a la labor, lo que conduce a una baja en el desempeño laboral y una sensación de inferioridad.

Grados de Estrés

Londoño (2007, como se citó en Guillen, 2018) mencionó que los grados de estrés se clasifican de grado 1 hasta grado 6 y cada uno con sus respectivas características:

a) Grado de estrés 1: Sentimientos de pánico, se acelera la respiración, hay temblores, escalofríos y exagerados. El colaborador no cuenta con suficiente motivación para realizar una simple actividad.

b) Grado de estrés 2: No puede esperar a levantarse, problemas cardiacos ocasionales. Tensión muscular en la espalda y alrededor del cuello. cansancio.

c) Grado de estrés 3: Aumentan la alteración intestinal y las complicaciones estomacales. La musculatura está más tensa y hay percepción de tensión. Se producen contratiempo para dormir, así también confusiones con las pesadillas, sobresaltos y debilidad.

d) Grado de estrés 4: Sentirse incapaz de determinar las tareas que alguna vez fueron afables y hoy son dolorosas. Las alteraciones del sueño se agravan, Aumenta la dificultad de la desconcentración hay muchos miedos.

e) Grados de estrés 5: A las personas les resulta difícil realizar tareas, se acreditan las alteraciones gástricas e intestinales. Los miedos crecen.

f) Grado de estrés 6: Sentimientos de pánico, la respiración se acelera. Hay temblores, escalofríos exagerados. La energía está en apenas suficiente para realizar las tareas más simples.

2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Definición

Palací (2005, como se citó en Medina, 2017) mencionó como definición al desempeño laboral como el valor agregado en las expectativas que se espera aportar en la organización de los diversos escenarios conductuales que un colaborador toma como rol laboral en el tiempo que es contratado. dichas conductas en los diversos colaboradores en diversos momentos brindaran un valor agregado a la eficiencia de la organización.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensión 1: Calidad de Trabajo

González et al. (2010, como se citó en Santiago, 2018) definieron que calidad de trabajo es cuando un empleador vez cubiertas las siguientes necesidades a través del empleo y bajo su propia percepción, dichas necesidades son el soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, mostrando el bienestar concedido a través de su actividad laboral y el desarrollo logrado, así como la administración de sus tiempos libres.

Dimensión 2: Responsabilidad

Vives (2011, como se citó en Pastor, 2017) definió la responsabilidad como un modelo para construir un significado actual. Las diferentes empresas deben y cuentan con un entorno visible e interior que está en constante crecimiento y evolución, así como un medio que impacta en la escucha y asesoramiento. Los cuales vincula a la claridad que se genera al confiar en los demás y en la sociedad. Este se realiza tanto en su conducta como en su día a día. Se define como la respuesta de nuestros propios actos.

Dimensión 3: Compromiso Institucional

Díaz (2013, como se citó en Ramírez, 2018) definió el compromiso institucional como la fuerza relativa del involucramiento e identificación de un individuo con una determinada organización, sería como decir “tener la camiseta de la organización.

Dimensión 4: Liderazgo Y Trabajo En Equipo

Hernández (2013, como se citó en Vizcarra, 2017) definió el liderazgo organizacional como una aproximación de una perspectiva etológica. Magister en dirección y gerencia de empresas, concluyó que teniendo un líder de una organización como el más apto en cuanto a la formación de ética y valores, el simple hecho de manejar un lenguaje claro, tener habilidades especiales en escuchar y comprender a sus subalternos y teniendo siempre presentes las habilidades de cada uno, para fortalecer y trabajar horizontalmente en el organigrama de una organización con liderazgo comunitario, el cual debe estar en aprendizaje constante de nuevas técnicas ya sea de planeación, realización y control de igual manera debe evaluar los procesos de manera permanente para llevar a dicha organización al éxito, sin olvidar que no se debe perder la esencia humana que nos caracteriza por el buen trato, cortesía dentro de un ambiente laboral.

Morales (2002, como se citó en Vizcarra, 2017) definió el Trabajo en equipo En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido.

Enfoque de Desempeño

Dolan et al. (2007, como se citó en Palomino, 2017) indicaron que existen diferentes enfoques para el desempeño laboral, entre los cuales tenemos.

Enfoques comparativos o referidos a normas:

Este enfoque es muy útil para saber quién se está desempeñando mejor en un grupo o a quien nombrar para designar un tarea o labor específico, lo cual obliga al superior a juzgar comparando a los trabajadores.

Enfoques conductuales y Escalas de apreciación

Enfoque en el cual el desempeño de cada individuo es independiente, de acuerdo con ciertos criterios. Entre los métodos más destacados por dicho enfoque se tiene: ensayos narrativos. Es una de las maneras más fáciles para evaluación de los colaboradores es el ensayo narrativo en el cual el evaluador enfatiza las fortalezas y debilidades y aconseja metodologías para aumentar su desempeño. Cuando estas prácticas se hicieron de manera bien estructuradas, fluctúa en longitud y profundidad. Por lo tanto, es complicado distinguir dentro del departamento y entre los demás departamentos.

Además, el formato de la prueba sólo nos brinda datos de manera cualitativa.

Escalas de calificación convencionales

Esta es la forma más empleada en evaluación del desempeño. La forma de escala convencional, fluctúan en el número de dimensiones de rendimiento que se miden del trabajador. El término desempeño se usa aquí con un propósito, porque muchas formas convencionales usan rasgos o características de personalidad, en lugar de comportamientos reales, como indicadores de desempeño. Algunas de las características más demostradas son la agresividad, independencia, la madurez y el sentido de responsabilidad, entre otras.

Enfoques sobre resultados

Se centra en cuatro formas de productos de actividad: gestión por objetivos, medición del desempeño, medición y logro de indicadores directos.

Al evaluar a los gerentes, la gestión por objetivos es la más común, ya que les impide abordar cuestiones que no están relacionadas con las metas y objetivos de la organización:

- Primer paso: Establecer los objetivos que debe tener cada subordinado haciendo referencia a los resultados deseados por la organización.
- Segundo paso: Establecer plazos para alcanzar los objetivos.
- Tercer paso: Comparar lo que se ha logrado con lo propuesto, verificando por qué no se llegó o superó el objetivo trazado.
- Cuarto paso: Decidir nuevas estrategias para llegar a aquellas metas que no se han logrado.

Método de medición del desempeño

Este método se enfoca más en el uso de la medición del desempeño y generalmente es adecuado para personal que no pertenece a la gerencia. Las medidas y metas deben ser

específicas, oportunas, condicionadas, priorizadas y consistentes con las de la organización, cada indicador es evaluado individualmente y multiplicado por uno de importancia. La principal ventaja de este método es que proporciona una orientación clara sobre los resultados esperados del trabajo. Algunas desventajas son que requieren dinero, tiempo y cooperación para prepararse adecuadamente

Método de índice directo

Se diferencia de otros métodos en la forma en que mide el desempeño de los subordinados y considera criterios objetivos como la productividad, el ausentismo y la rotación de empleados. Por ejemplo, el desempeño de los gerentes se puede evaluar en función de la tasa de rotación de empleados o subordinados.

Escala de calificación gráfica Este es el método más antiguo y más utilizado. Se incluye una lista de factores de desempeño, como la cantidad y calidad del trabajo, el conocimiento, la cooperación, la atención, la asistencia y la iniciativa.

Una vez que el evaluador ha hojeado la lista y la ha ordenado paso a paso, la escala especificará cinco puntos para que factores como el conocimiento puedan puntuar desde uno (poca comprensión de sus responsabilidades laborales) hasta cinco (dominio completo de las tareas asignadas). Requieren menos tiempo para desarrollarse y permiten el análisis cuantitativo y la comparación.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2011, como se citó en Órtiz y Cruz, 2019) mencionó que el desempeño laboral tiene primordial función en evaluar y calificar el rendimiento de las competencias del colaborador en las funciones que se lleva a cabo dentro de la organización, permite reconocer incertidumbres o problemas que están por aparecer o que ya hayan aparecido dentro de la

organización, con el propósito de tomar medidas para brindar soluciones ante aquellas contingencias o casos.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2009, como se citó en Espaderos, 2016) mencionó que el objetivo de la evaluación del desempeño tiene como propósito recalcar el cumplimiento de todos los objetivos de la organización relacionados al desarrollo del talento humano para el refuerzo tales como:

Recompensa: Este tipo de evaluación otorga el aumento del sueldo, promociones, vacaciones, transferencias, etc,

Realimentación: Dicha evaluación nos brinda saber la interacción que existe entre el desempeño del trabajador respecto a las actitudes y aptitudes, así como la perspectiva que tiene sobre el grupo de trabajo con el que interactúa en el ámbito laboral.

Desarrollo: Esta evaluación de desempeño permite que el colaborador conozca sus fortalezas y oportunidades, así como sus debilidades y amenazas con el fin de poder mejorarlas y saber combatirlas.

Relaciones: Esta insta a mejorar la relación con el personal que los supervisa (gerentes, jefes, supervisores) ya que se sabe que ellos también evalúan.

Percepción: Las evaluaciones aumentan la conciencia de los empleados y su entorno y facilitan que las personas comprendan sus ideas.

Potencial del desarrollo: Esto puede definir programas de estimación del desempeño y del crecimiento profesional y el plan de desarrollo, y también proporcionar una comprensión profunda del desarrollo de sus colaboradores.

Asesoría: Esto proporciona información que permite a los gerentes, jefes o supervisores brindar asesoramiento y orientación a los colaboradores de una manera adecuada para la organización.

Técnicas para evaluar el desempeño laboral

Existen varias técnicas para recopilar datos y actividades de recursos humanos que pueden usarse para evaluar el desempeño en el trabajo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que cada técnica brinda información parcial:

Entrevistas. Respuestas y notas resultantes que surgen de las reuniones para identificar áreas de mejora. Las diferentes opiniones, críticas y posiciones expresadas por el personal pueden resaltar acciones que deberá tomar para satisfacer las necesidades de los trabajadores y la organización. Otra fuente de información es la entrevista de salida, se emplea con los colaboradores que dejan la empresa, se registran las opiniones del ex empleado y luego se estudian para determinar la insatisfacción del empleado, así como otros problemas. (Pulido, 2003, como se citó en Ruiz, 2021).

Encuestas de opinión. También conocidas como encuestas de actitud. El método entrevista lleva mucho tiempo, es caro y normalmente se limita a unas pocas personas. A través de cuestionarios debidamente preparados es posible proporcionar información más precisa sobre el estado real dentro de las organizaciones que requieren evaluación. Además, una de las características de los cuestionarios es que conducen a respuestas más honestas y fiables.

La información revelada durante varias encuestas son de particular importancia. (Chatman, 1999, como se citó en Ruiz, 2021).

Análisis de los registros de Recursos Humanos: Se emplean para que la organización asegure que los empleados cumplen con las políticas de la empresa y ciertas leyes legales. (Brow, 1990, como se citó en Ruiz, 2021).

Experimentación de técnicas de personal: Nos posibilita comparar entre un conjunto experimental y un grupo de control, en lugar y tiempo real. Sin embargo; el experimento presenta varios inconvenientes: muchos gerentes están reacios a hacerlos porque puede generar un problema moral en el grupo y en la posible desconfianza que emerge de aquellos que no han sido seleccionados para el programa; el personal que forma fragmento de grupos experimentales logran sentirse manipulados; la experimentación puede generar resultados que no son claros o confiables, motivados por modificación en el entorno diario y el cambio de información que puede tener lugar entre equipos. (Asmat, 2003, como se citó en Ruiz, 2021).

Información externa: Las comparaciones con otras organizaciones y el entorno proporcionan información y perspectivas para evaluar las políticas de algunos datos externos son relativamente fáciles de obtener, mientras que otros requieren esfuerzos considerables. La mayoría de los datos se refieren a información especializada sobre competencia. (Alguilar, 2005, como se citó en Ruiz, 2021).

Medición del desempeño de recursos humanos

Varela (2006 como se citó en Parra y Tineo, 2019) señala que actualmente las empresas piden al servicio humano que se genere una serie de procesos en los que la institución se favorezca para ser más eficiente. Si se miden estos procesos, ellos lo hacen mediante resultados cuantificables, en cómo se beneficiará y cuál será la cantidad de inversión, si convence y tiene éxito para ayudar a la empresa, se pondrá en práctica y para su mayor productividad utilizará la menor cantidad de recursos posible.

Ventajas de evaluación del desempeño laboral

Rodríguez (2011, como se citó en Leyva y Soto, 2018) indicó que evaluar el desempeño proporciona las siguientes ventajas a la organización.

Crea un clima adecuado para poder laborar

Refiere a las condiciones ofrecidas al empleado dentro de su ambiente laboral, caracterizada por buenas condiciones, una disposición de acuerdo al desempeño y del desarrollo durante la jornada laboral, de tal forma que se logre una armonía entre el trabajador y su ambiente de trabajo, es decir que el personal tiene que contar con las condiciones necesarias para su labor.

Se obtienen actividades más productivas

Mediante la retroalimentación se podrá detectar las falencias y errores del empleado, por lo cual ello nos ayudará a corregir ciertos errores asegurando que las actividades sean más eficientes.

Se logra percibir mejores habilidades de cada trabajador

Al validar directamente el comportamiento de las personas cuando ejercen su labor nos permite indicar con más detalle sus virtudes que cuentan esto sirve para determinar un puesto correcto de la tal forma que se le capacitará para que brinde un servicio de estándares.

Brinda la ocasión de recompensar a los colaboradores que mejor desenvuelven sus habilidades. Nos permite ofrecer incentivos al personal haciendo que se sienta estimulado a seguir trabajando de manera eficiente, eficaz y efectiva, ya que saben que al esforzarse continuamente recibirán un premio que retribuye su gran esfuerzo.

Genera beneficios para la organización durante el periodo de tiempo

Es decir, para apoyar la planificación de recursos humanos, así como la base para la selección de nuevo personal, se debe anunciar sobre la dirección sobre las tareas que se requieren de los colaboradores. Establecer el nivel de conexión de los colaboradores con las metas y cultura de la organización con el fin de motivar al trabajador hacia una mejor comprensión de los principios y objetivos de la empresa (García, 2001, como se citó en Sánchez, 2018).

Genera entendimiento a los trabajadores sobre sus funciones específicas

El desempeño insuficiente puede indicarnos los errores en la información sobre el análisis del puesto de trabajo a la que pertenece o cualquier otro aspecto del sistema de información del área de trabajo. Se logra reconocer los factores que afectan el desempeño laboral, etc., la evaluación nos ayudará a detectar la insuficiencia en el desempeño del trabajador, exhibiendo los errores y deficiencias en los procesos, para poder volver a capacitar, o potenciar lo no aprovechado.

2.3. Definición de Términos Básicos

Despersonalización: Es un cambio en la propia percepción o experiencia que hace que las personas se sientan separadas del proceso mental o del cuerpo, como si fueran sus observadores externos.

Estresores: Es un estímulo, condición o situación que produce estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes, así como muchas clasificaciones de ellas.

Eustress: se le llama así al estrés positivo y suele ser un estrés adaptativo a la situación.

Distrés: Estrés negativo, es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo.

Psicopatología: Estudia las enfermedades o trastornos mentales y su naturaleza y causas.

Valor agregado: Esta es una característica adicional del trabajador hacia una labor a desempeñar en la organización, con el propósito de brindar un mayor valor para la empresa como recurso humano.

Realimentación: Evaluación que permite saber la interacción que existe entre el desempeño del colaborador sobre sus actitudes y aptitudes.

Desempeño: Acto desempeñar y cumplir una obligación, realizar una actividad o dedicarse a una tarea en el cual se pueda medir el rendimiento.

Rendimiento: Es el fruto de una labor realizada en la organización.

Incentivos: Premio que puede ser económico que se le ofrece a un trabajador para que trabaje más o consiga un mejor desempeño en la organización.

Capítulo III: Metodología de la Investigación.

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se usa para la medición de las variables de forma cuantitativa y cualitativa, para contrastar las hipótesis propuestas. Este enfoque logra una visión más concisa del fenómeno, acrecentar la confianza en los resultados, ya que son una representación fidedigna de lo que ocurre con el estudio de la investigación, ayuda a aclarar el planteamiento del problema de la investigación, así como las formas y maneras más apropiadas para poder estudiar adecuadamente dichos problemas. Todd, Werlich y Mckeown (2004).

3.2. Variables

Variable 1

Estrés laboral

Dimensiones

- Sobre carga en el trabajo.
- Control sobre las actividades laborales.
- Desgaste emocional.
- Desequilibrio entre esfuerzo y retribución.
- Apoyo institucional

Variable 1

Desempeño laboral

Dimensiones

- Calidad de trabajo
- Responsabilidad
- Compromiso institucional
- Liderazgo y trabajo en equipo

3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés laboral.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Estrés Laboral	Gonzáles (2014, como se citó en Salirrosas y Santamaría, 2019) menciona que el estrés laboral es originado por diferentes factores en el entorno laboral que tiene mucha implicación y consecuencia en el desempeño de los trabajadores.	Sobre carga en el trabajo	Exceso de actividades realizadas. Tiempo insuficiente para realizar tareas.	1,2,3,4,5,6,7,8,
		Control sobre las actividades laborales	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. Exceso de esfuerzo y responsabilidad.	,9,10,11,12,13,14,15,16,
		Desgaste emocional	Impotencia ante la falta de resultados. Disminución del esfuerzo. Falta de motivación. Indiferencia.	17,18,19,20,21,22,23,24,
		Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción. Enojo. Tensión. Agotamiento. Evasión. Insatisfacción por las condiciones laborales.	25,26,27,28,29,30,31,32,
		Apoyo Institucional	Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral. Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	33,34,35,36,37,38,39,40.
		Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados.		

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2*Operacionalización de la variable Desempeño laboral.*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Desempeño Laboral	Chiavenato (2011, como se citó en Ubillus, 2019) define al desempeño laboral como el comportamiento observado en el trabajador en la indagación de los objetivos fijados por la organización; esto quiere decir que un desempeño positivo del trabajador es la fortaleza más resaltante que tiene una empresa u organización.	Calidad De Trabajo	Minuciosidad, Pulcritud Y Empeño Que Pone Al Trabajo.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11
		Responsabilidad	Actuar con eficiencia y autonomía.	12,13,14,15,16,17
		Compromiso institucional	Compromiso con la institución	18,19,20,21,22
		Liderazgo y trabajo en equipo	Trabajar en grupos humanos de manera eficiente.	23,24,25,26,27,28,29

Nota: *Elaboracion Propia.*

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021

3.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la Sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Existe relación significativa entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

Existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.

3.4. Tipo de Investigación

La investigación es de nivel correlacional, ya que pretende conocer la relación que existe entre nuestras variables que son estrés laboral y desempeño de los trabajadores. porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de los trabajadores de una organización, procesos, fenómenos que se sometan esta investigación. Rojas (2017).

3.5. Diseño de la Investigación

El tipo de diseño es no experimental, son aquellas variables que carecen de cierta modificación. Solamente tiene como fin el observar los cambios que se dan de manera natural. Díaz (2009). Por otra parte, los estudios transversales son investigaciones que recopilan datos en un solo momento. Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018).

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Se define como población al conjunto de personas que posee relación y una mayor cantidad de características similares para formar parte de la investigación. Velásquez y Rey (2013)

La población estará conformada por un total de 100 trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de Plataforma de Atención al Asegurado.

3.6.2. Muestra

La muestra estará conformada 85 trabajadores de la Plataforma de correos en línea de la Gerencia de Plataforma de Atención al Asegurado.

Cálculo del Tamaño de Muestra

La fórmula es:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{d^2(N-1) + Z^2 * S^2}$$

Donde:

N = Es la población de empleados de una empresa

Z = Es el valor de Z con un nivel de confianza de 95%.

S = Es la desviación estándar poblacional mínima aceptada por el investigador

d = Grado de precisión del resultado de los instrumentos de medición.

n = Muestra de empleados.

Los datos que se disponen son:

$$N = 100$$

$$Z = 1,96$$

$$S = 2,75$$

$$d = \pm ,23$$

Reemplazando datos, obtendremos:

$$n = \frac{100 * 1,96^2 * 2,75^2}{0,23^2 (100 - 1) + 1,96^2 * 2,75^2}$$

$$n = 85$$

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Técnicas

Son aquellas técnicas o métodos que se usará para la recolección de datos con el fin de medir estas variables, recopiladas a través de un cuestionario con una escala de Likert. Que permitan evaluar los resultados. Bernal (2016).

3.7.2 Instrumentos - Variable 1: Estrés laboral

Tabla 3

Ficha Técnica 1: Estrés Laboral

Ficha Técnica N°1
Nombre: Cuestionario de Estrés laboral
Autor: García Córdova, W. (2018) de su artículo científico "Estrés laboral y desempeño del personal administrativo".
Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el distrito de San Martín de Porras, 2018
Lugar: Hospital Cayetano Heredia
Forma: Directa y anónima
Duración: 30 minutos
Descripción: Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual a los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la gerencia de plataforma de atención al asegurado. de 40 ítems de respuesta múltiple.
Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje con cinco índices (tipo Likert) que fueron: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Tabla 4*Ficha Técnica N°2: Desempeño Laboral*

Ficha Técnica N°1
Nombre: Cuestionario de Escala de evaluación de desempeño laboral
Autor: Brayan Alfonso Guzmán Cabrera
Desempeño laboral y dimensiones de la personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote - 2017
Lugar: España
Modo de aplicación: Individual y grupal
Duración: 15 minutos
Descripción: Este instrumento es un cuestionario aplicado individual y/o grupal a los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la gerencia de plataforma de atención al asegurado. de 29 ítems de respuesta múltiple.
Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje con cinco índices (tipo Likert) que fueron: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

3.7.3 Confiabilidad de los instrumentos

En esta investigación el instrumento que se aplicará será un cuestionario y estará formada por preguntas que están relacionadas con ambas variables, dimensiones e indicadores de dicha investigación, además a esto deben ser coherente a la realidad y al objetivo de estudio Ñaupas y Valdivia (2018).

Tabla 5*Alta confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Datos obtenidos de
Ruiz (2002)

Tabla 6*Confiabilidad del instrumento Estrés Laboral*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés Laboral	0,911	40

Según la evaluación del comportamiento de los ítems en los cuestionarios realizados, a través de la prueba Alfa de Cronbach en la Tabla 6, se determinó un valor de Alfa= 0.911 para el instrumento Estrés laboral, indicando una Alta confiabilidad.

Tabla 7*Confiabilidad del instrumento Desempeño laboral.*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño laboral	,896	29

Por su parte en la Tabla 7, se determinó un valor de Alfa= 0,896 para el instrumento Desempeño Laboral, indicando una Fuerte confiabilidad.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados.

4.1.1 Análisis estadístico descriptivo

Se presentan los resultados por cada una de las variables y sus dimensiones, describiendo los niveles de Estrés y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Plataforma en Línea de correo, según la recopilación de datos, así como las características de la muestra de estudio. Se presenta los resultados en tablas de frecuencias y gráficos de barras, donde figuran datos de frecuencias simples y relativas porcentuales.

4.1.1.1 Características de los colaboradores encuestados según edades.

A continuación, se presentan la tabla de rango de edades que reportan los colaboradores de la Plataforma en Línea de correo encuestados.

Tabla 8

Edades

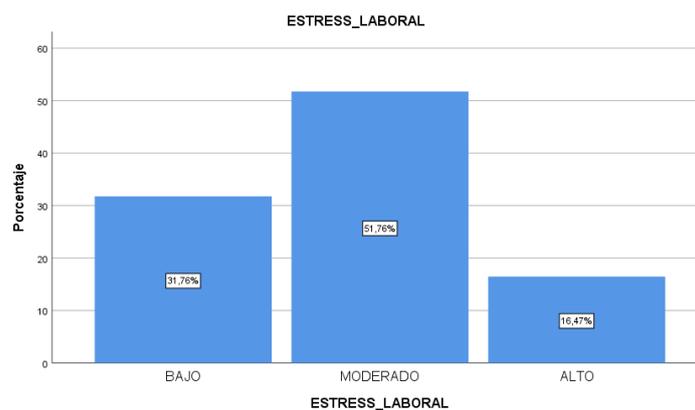
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<= 32	26	30,6	30,6
	33 - 42	36	42,4	72,9
Válido	43 - 52	16	18,8	91,8
	53+	7	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia.

El 72.9% de las personas encuestadas tiene hasta 42 años. Siendo el mayor rango de edad

Tabla 9*Estadística descriptiva Variable Estrés laboral***ESTRÉS LABORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	31,8	31,8	31,8
	MODERADO	44	51,8	51,8	83,5
	ALTO	14	16,5	16,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

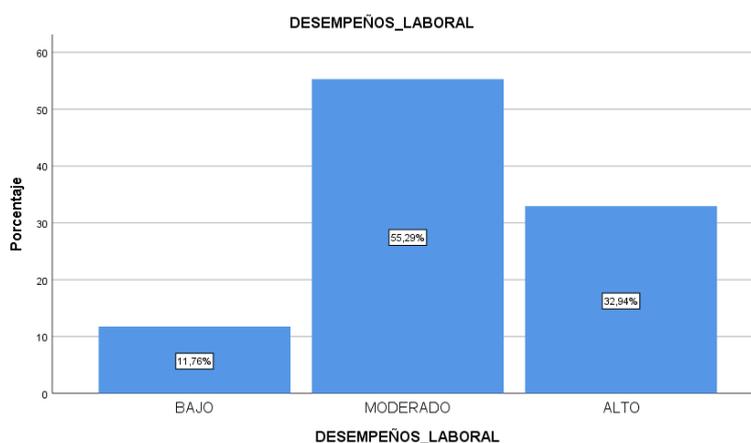
Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 26)**Figura 2: Variable Estrés Laboral***Nota:* Elaboración propia (Software SPSS versión. 26).**Interpretacion**

Los resultados obtenidos mediante la encuesta a 85 personas tenemos que el estrés laboral en su nivel mas bajo esta en un 31,76% y en un nivel alto de 16.47%.

Tabla 10*Estadística descriptiva Variable Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	11,8	11,8	11,8
	MODERADO	47	55,3	55,3	67,1
	ALTO	28	32,9	32,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 26)

Figura 2: Variable Desempeño Laboral

Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 25)

Interpretacion

Los resultados obtenidos mediante la encuesta a 85 personas tenemos que el desempeño en los trabajadores en su nivel mas bajo esta en un 11.76% y en un nivel alto de 32.94%.

Se concluye que en el estrés laboral en el nivel bajo es de 31.76% y en el desempeño de los trabajadores en su nivel mas alto es de 32.94% eso nos brinda la informacion de que

existe una relacion minima entre estrés y desempeño entre sus trabajadores. Por lo tanto a menos estrés laboral, mayor es el desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la gerencia de plataforma atención al asegurado en EsSalud.

Tabla 11

Prueba de Normalidad

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,080	85	,200*	,981	85	,256
DESEMPEÑO LABORAL	,097	85	,045	,972	85	,063

a. Corrección de significación de Lilliefors

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 26)

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de normalidad de **Kolmogorov-Smirnov** (tabla 11) se obtuvo una Significancia de ,200 y de desempeño ,045 respectivamente. como ambas significancias son mayores de 0,01. Aceptamos la hipotesis nula y rechazamos la hipotesis alternativa por lo tanto sabemos que la distribucion de los datos es normal y por lo tanto aplicamos la prueba de correlacion de Pearson.

Tabla 22

Prueba de Correlación

		SOBRECARGA EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE ACTIVIDADES LABORALES	DESGASTE EMOCIONAL	DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCION	APOYO INSTITUCIONAL	ESTRES LABORAL	CALIDAD DE TRABAJO	RESPONSABILIDAD	COMPROMISO INSTITUCIONAL	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	DESEMPEÑO LABORAL
SOBRECARGA EN EL TRABAJO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 .000 85	,543** .000 85	,504** .000 85	,308** .004 85	,493** .000 85	,717** .000 85	-,237* .029 85	-,264* .015 85	-,189 .083 85	-,226* .037 85	-,281** .009 85
CONTROL SOBRE ACTIVIDADES LABORALES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,543** .000 85	1 .000 85	,712** .000 85	,504** .000 85	,449** .000 85	,763** .000 85	-,219* .044 85	-,329** .002 85	-,219* .044 85	-,273* .012 85	-,311** .004 85
DESGASTE EMOCIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,504** .000 85	,712** .000 85	1 .000 85	,769** .000 85	,685** .000 85	,895** .000 85	-,208 .057 85	-,219* .044 85	-,263* .015 85	-,171 .118 85	-,257* .018 85
DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCION	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,308** .004 85	,504** .000 85	,769** .000 85	1 .000 85	,693** .000 85	,815** .000 85	.000 .999 85	.016 .883 85	-,060 .583 85	-,048 .665 85	-,025 .823 85
APOYO INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,493** .000 85	,449** .000 85	,685** .000 85	,693** .000 85	1 .000 85	,843** .000 85	-,100 .364 85	-,057 .605 85	-,181 .097 85	-,084 .443 85	-,124 .256 85
ESTRES LABORAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,717** .000 85	,763** .000 85	,895** .000 85	,815** .000 85	,843** .000 85	1 .096 85	-,182 .096 85	-,197 .071 85	-,220* .043 85	-,190 .081 85	-,236* .030 85
CALIDAD DE TRABAJO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,237* .029 85	-,219* .044 85	-,208 .057 85	.000 .999 85	-,100 .364 85	-,182 .096 85	1 .096 85	,597** .000 85	,508** .000 85	,480** .000 85	,840** .000 85
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,264* .015 85	-,329** .002 85	-,219* .044 85	.016 .883 85	-,057 .605 85	-,197 .071 85	,597** .000 85	1 .000 85	,613** .000 85	,641** .000 85	,845** .000 85
COMPROMISO INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,189 .083 85	-,219* .044 85	-,263* .015 85	-,060 .583 85	-,181 .097 85	-,220* .043 85	,508** .000 85	,613** .000 85	1 .000 85	,596** .000 85	,785** .000 85
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,226* .037 85	-,273* .012 85	-,171 .118 85	-,048 .665 85	-,084 .443 85	-,190 .081 85	,480** .000 85	,641** .000 85	,596** .000 85	1 .000 85	,811** .000 85
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,281** .009 85	-,311** .004 85	-,257* .018 85	-,025 .823 85	-,124 .256 85	-,236* .030 85	,840** .000 85	,845** .000 85	,785** .000 85	,811** .000 85	1 .000 85

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 26)

Comentario:Sobrecarga de estrés

Entre sobrecarga en el trabajo y desempeño laboral, vemos que la significancia es de ,009 la cual es menor que el nivel de error 0,01; por lo tanto, existe relación entre sobrecarga en el trabajo y desempeño laboral

El coeficiente de correlación de Pearson es de $-,281$ con un nivel de error del 0,01.

Control sobre actividades labores

La significancia es de ,004 la cual es menor 0,01; por lo tanto, existe relación entre control sobre actividades laborales y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de $-,311$ y nivel de error de 0,01.

Desgaste emocional

El desgaste emocional y el desempeño laboral la significancia es de ,018 la cual es menor que el nivel de error 0,05 por lo tanto se concluye que existe relación entre desgaste emocional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de $-,257$ y un nivel de error de 0.05.

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

La significancia al ser ,823 y ser mayor a 0,05 concluimos que no existe relación entre desequilibrio esfuerzo y retribución y desempeño laboral.

Apoyo institucional

Con relación al apoyo institucional y desempeño laboral la significancia al ser ,256 y ser mayor que 0,05 concluimos que no existe relación entre apoyo institucional y desempeño laboral.

Estrés laboral y desempeño laboral

La significancia es de ,030 al ser menor de 0,05 concluimos que existe correlación entre estrés laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de -,236 y un nivel de error de 0,05.

Tabla 13

Regresión Lineal

Variables entradas / eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés Laboral ^b		Introducir

a. Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,236 ^a	,056	,044	11,32577

a. Predictores: (Constante). ESTRÉS LABORAL

Nota: Elaboración propia (Software SPSS versión. 26).

Comentario:

Con relación al resumen del modelo R cuadrado el cual es ,056 al multiplicar por 100 nos da 5,6%, por ello decimos que el estrés laboral es responsable del 5,6% del desempeño laboral.

Tabla 14*Anova*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadros	gl	Media cuadratica	F	Sig
1	Regresión	627,647	1	627,647	4,893	,030b
	Residuo	10,646,659	83	128,273		
	Total	11274306	84			

a. Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constantes). ESTRÉS LABORAL

Comentario:

La significancia es de ,030 al ser menor de 0,05 concluimos que existe correlación entre estrés laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de -,236 y un nivel de error de 0,05.

Coefficientes^a

Modelo		B	Desv Error	Beta	t	sig		
1	(Constante)	131,239	4,727		27,762	,000	118,776	143,702
	ESTRÉS LABORAL	-,110	,050	-,236	-2,212	,030	-,241	,021

regresión entre estrés laboral y desempeño laboral.

a. Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Ecuación de Regresión

$$Y = a + b X$$

Y= variable 2

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable 1

Desempeño Laboral = 131,239 -,110 Estrés laboral

Interpretación b = -.110 (Cuando b es negativo)

Por cada punto que aumenta el estrés laboral, el desempeño laboral disminuye en ,110 puntos.

4.2 Discusión

En la presente investigación logramos identificar que existe relación entre las variables de estrés laboral y el desempeño, con un coeficiente de correlación de Pearson de $-0,236$ y un nivel de error de $0,05$. También se encontró relación entre sobrecarga en el trabajo, control sobre actividades laborales, desgaste emocional y el desempeño laboral de los trabajadores, los cuales tuvieron correlación de $-0,281$; $-0,311$ con un nivel de error de $0,01$ respectivamente y $-0,257$ con un nivel de error de $0,05$, a diferencia de la relación que se encontró en el desequilibrio entre esfuerzo y retribución cuya significancia al ser $0,823$ y ser mayor a $0,05$ concluimos que no existe relación; adicionalmente, la relación entre apoyo institucional y desempeño laboral la cual también nos brinda una significancia de $0,256$ y al ser mayor que $0,05$ se concluye que no existe relación en dichas dimensiones. Se determinó que la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores es inversa, esto quiere decir que a menor estrés laboral mayor es el desempeño entre sus trabajadores; ello es corroborado por la encuesta realizada a 85 personas, las cuales nos indica que el $32,94\%$ de los trabajadores cree que el desempeño laboral es alto; aquellos trabajadores tienen una mayor producción en muchos aspectos como las atenciones por correo para los asegurados, Los cuales llegan a la meta de 70 atenciones diarias o en algunos casos sobrepasan obteniendo una mayor cantidad de atenciones, una mayor cantidad de altas de los asegurados por lo tanto una mayor cantidad de inscripciones de asegurados al sistema de salud, más cantidad de bajas de los titulares y derechohabientes los cuales permite que los ciudadanos cambien a tiempo a otro sistema de salud y obtengan una atención oportuna, una mayor cantidades de acreditaciones de las personas al sistema de salud lo cual permite que un asegurado pueda atenderse por emergencia en cualquier centro de salud, una alta producción también generar una data actualizada de los asegurados la cual permite obtener información y tomar decisiones en este estado de emergencia de salud, Al brindar mayores cantidades de

adscripciones temporales y prestaciones económicas como subsidio, sepelio entre otros permite que el asegurado cuente con una atención oportuna en el lugar más cercano que se encuentra viviendo; sin embargo el desempeño laboral también puede disminuir y ello es verificado con el 11.76% de trabajadores encuestados los cuales manifestaron que el desempeño laboral es bajo y eso se debe a una serie de factores entre las cuales está la falta de capacitación, la irresponsabilidad con sus metas institucionales o no van de la mano con los objetivos, tiene desinterés en el trabajo y cada tarea no lo ven como un reto, tampoco se encuentran preparados para trabajar bajo presión, en algunos casos no tienen estudios técnicos o académicos, toman de mala gana las órdenes o las llamadas de atención por la baja producción que estos tienen, existen trabajadores de tercera edad que son nombrados los cuales no se adaptan a la tecnología y a los cambios de la modernidad, falta de control del horario de ingreso al trabajo por lo que en algunos casos ingresan demasiado tarde para cumplir con sus labores o en otros casos ausentismo lo cual es muy evidente y consecutivo en el transcurso del día así como también el estrés del trabajo por la alta presión, todo ello repercute en su desempeño; por otro lado el 31.76% menciona que tiene estrés bajo y esto se debe a que aquellos trabajadores usan adecuadamente su inteligencia emocional, los cuales están preparados para trabajar bajo presión, tiene mejor resiliencia para afrontar retos, gozan de la capacidad de recuperar el equilibrio emocional tras una crisis rápidamente, gestionan adecuadamente el estrés, consiguen un buen equilibrio con su sistema nervioso, no suele experimentar ansiedad en su día a día y ante los retos que se le propone, no suele experimentar ansiedad y son muy disciplinados; sin embargo el estrés laboral también puede aumentar y eso es corroborado por el 16.47% de trabajadores que manifestaron que su estrés laboral es alto y esto se debe a varios factores que existe dentro del trabajo como la sobrecarga laboral, el sistema de correos de la institución el cual es muy lento para dar atenciones a los asegurados generando retraso y fatiga en la espera de aquellos trámites, el

poco apoyo institucional de parte de los empleadores, queja de los trabajadores por el llenado de formularios que se realiza por cada correo realizado, el (sistema de Aseguramiento - SAS NETI) el cual por su lentitud de sistema no permite generar rápido dichos trámites o solicitudes por otro lado el sistema ACREDITA el cual mediante la interfase entre el sistema de salud y Reniec el cual permite validar los datos de los asegurados es lento lo cual ocasionan estrés y frustración en los trabajadores sumado a ello la demora de la remuneración en los trabajadores terceros que son colaboradores que laboran por recibo por honorarios, además el trabajo en casa (HOME OFFICE) es más pesado por que el trabajador no solo se ocupa en las actividades laborales sino también en las actividades del hogar como consecuencia genera desgaste emocional. En definitiva, por todo lo manifestado decimos que la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores es inversa, que a menor estrés laboral mayor es el desempeño entre sus trabajadores. Por ello el modelo R cuadrado el cual es del ,056 nos dice que el estrés laboral es responsable del 5.6% del desempeño laboral. Los siguientes autores coinciden con lo reportado en este trabajo de tesis en el cual existe relación inversa entre las variables, Laqui (2019) mencionó que su investigación tiene como objetivo poder determinar la influencia del nivel de estrés sobre el desempeño laboral de los empleados de la micro-red de salud alca y cotahuasi; en el cual también encontró que la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral estadísticamente es significativa ($r = -0,444$) influyendo negativamente entre las variables o de manera inversa, con un nivel de significancia en 0,000 ($p < 0,05$) y con un método de estudio de investigación correlacional de corte transversal realizaron una encuesta, en el cual 131 trabajadores fueron entrevistados aplicando herramientas como los cuestionarios de la escala de estrés laboral de la OIT- OMS y la escala de desempeño laboral del cual se obtuvo como resultado que el nivel de estrés de los trabajadores es alto en un 3.82%, medio en un 71.76% y bajo en un 24.43% y respecto al nivel de desempeño es alto en un 87.79%, medio

en un 12.21%. Por lo tanto, la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral es estadísticamente significativa e inversa, esto quiere decir que a menor estrés laboral mayor es el desempeño laboral, comprobando de esta manera la hipótesis; esto nos dice que la relación entre las variables. De igual manera, Delgado (2019) mencionó que su estudio busca determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de Red de salud de Trujillo, obteniendo valores que evidencian una relación inversa debido a que tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $-0,688$, y un p-valor $=0.000$ ($p<0.05$); con una metodología experimental transversal y correlacional, usó una muestra de 98 colaboradores en la cual usó la herramienta de encuesta para recabar información, Se identificó que el nivel de estrés de la Red de Salud, el 42.9% presentan un alto nivel de estrés, 55.1% un nivel de estrés medio, y 2% estrés bajo. Por lo tanto en esta investigación existe una relación inversa moderada entre las variables de estrés y la productividad y a medida que disminuye el nivel de estrés, esto se refleja en el desempeño de los empleados por lo tanto se establece una relación entre el estrés y la medición del desempeño de forma inversa por lo que el bajo nivel de estrés beneficia al desempeño de los empleados; el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, Esto impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo; Del mismo modo, Machuca (2018) indicó que el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa del 2018. en el cual se concluyó que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que la relación proyecta un valor de correlación inversa de Rho de Spearman -0.234 , siendo una relación con un alto nivel de significancia porque el valor p de significancia asintótica bilateral es menor a 0.05 la metodología que usaron fue un diseño de investigación correlacional, transversal, con

una muestra de 100 trabajadores y técnica de encuesta y cuestionario como instrumento. teniendo como resultado en el desempeño laboral un nivel eficiente de 53% y regular con un 47%, en cuanto al, estrés el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, por lo tanto, esta información quiere decir que al disminuir el nivel de estrés en los trabajadores aumentará el desempeño laboral ya que la relación que se encontró es inversa al igual que la presente investigación. En definitiva, estos 3 autores nos brindan información en la cual el resultado es similar a la presente investigación, en la cual la relación encontrada entre las variables de estrés laboral y desempeño tiene relación inversa, en algunos casos BAJA y en otro ALTA. En las diferentes investigaciones el estrés es un factor importante sobre el desempeño laboral. Sin embargo, existen otros autores que no encontraron relación entre las variables, es el caso de los autores Chucle et al. (2019) mencionaron que tuvieron como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de trabajadores de la salud, que se encuentran en el área de emergencia de la clínica de San Juan de Dios. En su investigación, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido dio un valor de ,053 entre las variables estrés y desempeño laboral, es un valor que indica una correlación positiva muy baja entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es mayor de 0,05 (Sig. = 0,358), por lo consiguiente no se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto, según los resultados obtenidos, no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral, en dicha investigación utilizaron un método de estudio de investigación correlacional de diseño no experimental y sección transversal. La población estaba conformada por 49 trabajadores. Como herramienta como cuestionarios obteniendo como resultado el 95,9% tienen un nivel medio de estrés. El 87,5% tienen un desempeño profesional regular. Como nos explica este autor, en su investigación no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, ya que en dicha investigación el estrés no influye en el desempeño de sus trabajadores. También otro autor

que no encontró relación fue Panduro. (2019) mencionó que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en EsSalud Tarapoto, 2019. en su investigación el coeficiente de correlación de Pearson fue 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 Hipótesis alternativa y aceptar la Hipótesis nula, es decir que no existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto. 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, el cual se aplicó a una muestra de 80 colaboradores de las distintas áreas. En definitiva, los autores nos mencionan que en su investigación no se halló relación entre las variables demostrando así que en su caso el estrés laboral no influye en el desempeño de sus trabajadores sin embargo existe más autores que en sus investigaciones afirman que si existe la relación entre el estrés laboral y el desempeño y como esta se relaciona de manera inversa.

Conclusión

1. Conforme a los resultados ofrecidos, se concluye que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, dado que se obtuvo mediante la prueba de Pearson un coeficiente de correlación negativo ($\rho = -0,236$) y un nivel de significancia de ,030 menor al valor de contraste establecido ($p = 0.000 < 0.05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que a menor nivel de estrés laboral en los colaboradores mayor será el nivel de desempeño en el servicio prestado en la institución.
2. En base a los hallazgos presentados, se concluye que existe relación inversa y significativa entre la sobre carga de trabajo y desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, dado que se obtuvo mediante la prueba de Pearson un coeficiente de correlación negativo ($\rho = -0,281$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p = 0.000 < 0.01$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que a menor nivel de estrés laboral por la sobrecarga de trabajo en los colaboradores mayor será el nivel de desempeño en el servicio prestado en la institución.

3. Conforme a los resultados ofrecidos, se concluye que existe relación inversa y significativa entre el control sobre las actividades laborales y desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, dado que se obtuvo mediante la prueba de Pearson un coeficiente de correlación negativo ($\rho = -0,311$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p = 0.000 < 0.01$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que a menor nivel de estrés en el control sobre las actividades laborales en los colaboradores mayor será el nivel de desempeño en el servicio prestado en la institución.

4. En base a los hallazgos presentados, se concluye que existe relación inversa y significativa entre el desgaste emocional y el desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, dado que se obtuvo mediante la prueba de Pearson un coeficiente de correlación negativo ($\rho = -0,257$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p = 0.000 < 0.05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que a menor desgaste emocional en los colaboradores mayor será el nivel de desempeño en el servicio prestado en el sistema de salud.

5. En base a los hallazgos de la investigación, se concluye que existe relación directa entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, cuya significancia al ser ,823 y ser mayor a 0,05 concluimos que si existe relación directa lo cual permitió afirmar que a más equilibrio entre esfuerzo y retribución mayor será el desempeño en los colaboradores.

6. En concordancia con los resultados, se concluye que existe relación directa entre el apoyo institucional y el desempeño en los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María, cuya significancia al ser ,256 y ser mayor a 0,05 concluimos que existe relación directa lo cual permitió afirmar que a mayor apoyo institucional en los colaboradores mayor será el desempeño.

Recomendaciones

1. En base a los hallazgos expuestos es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea de implementar acciones concretas basadas en protocolos de atención que permitan el tratamiento del nivel alto de estrés laboral que presentan los trabajadores de salud de dicha institución, con énfasis en las repercusiones físicas y emocionales que pudiera ocasionar en los trabajadores y sus familias, y por ende en el público usuario en general. Todo ello con la finalidad de reajustar, prevenir y minimizar cualquier riesgo que atente contra las tareas desempeñadas, enalteciendo así la calidad del servicio. para ello se puede implementar ciertas herramientas como horas activas en las cuales los colaboradores mediante un entrenador de oficina puede tener minutos para ejercitarse y de esa manera eliminar el estrés, charlas motivacionales las cuales permitan desarrollar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y con los asegurados, implementar el programa Mindfulness - MBSR el cual es un programa que tiene como objetivo la mejora de la atención y la reducción del malestar o el estrés, de este modo se pueden gestionar mejor las situaciones complejas que se presentan a lo largo del horario laboral y mejorar y aumentar la capacidad de los sistemas en línea para eliminar el estrés por la espera de los procesos. todo esto con la finalidad de aumentar el desempeño laboral.

2. En virtud a los hallazgos expuestos es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea para detectar la razón por la que existe una alta carga de trabajo y si es posible eliminar las razones de ello. La sobrecarga de trabajo no se causa necesariamente por un flujo de trabajo adicional, también se puede dar por el resultado de diferentes errores cometidos por el colaborador o compañeros de trabajo. para ello se sugiere fomentar charlas en las cuales enseñan al colaborador a definir cuáles son sus prioridades, evitar el perfeccionismo, ejercitar la disciplina, buscar consejos y apoyo además reorganizar los horarios para buscar flexibilidad.

3. En concordancia con los hallazgos encontrados es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea diagnosticar el control que tiene los colaboradores sobre las actividades laborales y si es posible saber cómo influye esto en el colaborador. para ello es necesario saber si cada colaborador puede trabajar bajo presión o si tiene capacidad de resiliencia para afrontar las actividades laborales, si tiene gran inteligencia emocional y de ser el caso buscar la forma de disminuir sus actividades con la finalidad de que se desenvuelven mejor en el trabajo.

4. Según los resultados obtenidos es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea el diagnosticar el desgaste emocional de los colaboradores y cómo afectan a su desempeño, seguidamente buscar minimizar el desgaste emocional el cual es un factor muy determinante en el desenvolvimiento del trabajador para ello se recomienda incentivos a los trabajadores como otorgamiento de reconocimiento por el trabajo realizado, bonificaciones de productividad para los mejores empleados, felicitar por la causa y efecto del trabajo realizado, crear espacios de entretenimiento para las relaciones interpersonales, crear programas de formación profesional y promover el trabajo a través de la promoción, de manera que los empleados se sientan valorados y importantes para la empresa, con la finalidad de buscar disminuir el estrés y puedan tener un mejor desempeño.

5. A través de los resultados obtenidos en el cual el desequilibrio entre el esfuerzo y retribución tienen una relación directa sin embargo es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea el evitar un posible factor estresor que perjudique al desempeño de los trabajadores, buscando en todo momento evaluar si en algunos casos se da o en otros no.

6. En base a los hallazgos encontrados en el cual el apoyo institucional tienen relación directa, sin embargo es de recomendar a las autoridades de la Gerencia del Asegurado el coordinar de manera inmediata con los encargados de la plataforma de correos en línea el evitar un posible factor estresor ya que el apoyo institucional es muy importante para el desenvolvimiento del trabajador, el sentirse apoyado y seguro brinda al trabajador un grado de satisfacción que permite desarrollar los objetivos diarios, para lo cual el apoyo institucional debe estar presente en todos los niveles institucionales ya que es el soporte real para cada trabajador en la entidad de salud.

Referencias Bibliográficas

Altamirano Poma, J. C. y Ocejo Pontex, S. M. (2017). *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo_PS.pdf?sequence=5

Arcia Santamaría, D.C., Leiva Bravo P. F. y Prado García, M. J.(2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

<https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>

Ayma Huamani, C. L. y Hanco, C. A. (2018). *Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en sedapar s.a. de Arequipa primer semestre del 2017* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6223/RIayhucl.pdf?sequence=1&is>

Cáceres Cacho, V. P. y Peralta Otero, M. E. (2016). *Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana - Cajamarca, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9884/C%20c3%a1ceres%20Cacho%20Ver%20b3nica%20Patricia%20Peralta%20Otero%20Milagros%20Esther%20Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cassano Facho, M. E. (2018). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un Policlínico de Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Choquejahua Olivera, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano - Puno, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Agraria de la Selva].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahua_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Chung Monteluis, K. S. y Salas Torres J. M. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF

Chuzón Roque, A. M. y Enríquez Severino, P. Y. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa EDPYME alternativa S.A Motupe, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chucle Celis, C., Masías Aguilar, F. y Gutiérrez Guerra, D.L. (2019). *Estrés Y Desempeño Laboral En Trabajadores de Salud del Área de Emergencia de la Clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora].

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/223/TITULO%20223-CHUCLE-MASIAS-GUTIERREZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Dancourt Donayre, M. J. (2018). *Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli S.A.C., san Miguel, 2018* [Tesis de pregrado, universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_DMDJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Díaz Mercado, W. C. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a síndrome de Burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2588/1/RE_MED.HUMA_WALTER.DIAZ_SOBRECARGA.LABORAL.ASOOCIADO.A.SINDROME.DE.BURNO UT.EN.PERSONAL.DE.SALUD_DATOS.PDF

Estabridis Delgado, Z. A. (2019). *Estrés y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Martín de Porres de Villa El Salvador - UGEL 01*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4448/TM%20CE-Ge%20E92%202019%20-%20Estabridis%20Delgado%20Zoila%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espaderos Narciso, A. R. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Farfán Yovera, M. E. (2020). *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%c3%a1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Bazán, D. L. y BR. Granados Quiroz, M. L. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la clínica salud integral farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS_ESTR%c3%89S.LABORAL_DATOS.PDF

García Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. cuenca, 2015* [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca].

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

García Rospigliosi, A. U. (2016). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Textil del Valle, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].

<http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPEÑO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf>

Gonzales Torres, Y. G. y Guevara Huamán, C. (2018). *Relación del estrés con el desempeño laboral en el personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc, 2018* [Tesis de pregrado, universidad privada del norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14552/Gonzales%20Torres%20Yoannes%20Gerald%20-%20Guevara%20Huam%c3%a1n%20Carito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez Valencia, D. J. y Pando Urbina, J. L. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPEÑO%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamancayo Romero, K.S. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando – Naranjillo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional] https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hinojosa Sandoval, C. S. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2493/T030_72573977_T%20%20%20HINOJOSA%20SANDOVAL%20CLAUDIA%20STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iza Iza, M. L. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24359/1/EL%20ESTR%c3%89S%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRODUCTOS%20FAMILIA%20SA~1.pdf>

Iparraguirre Santillán, Z. y Yupanqui Alvarez, J. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%c3%a1n%20Zulema%20-%20Yupanqui%20%c3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laqui Apaza, C. R. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la microrred de salud Alca y Cotahuasi*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8831/MDMlaapcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lerma Grijalva, J.R. (2011). *Diagnóstico de comunicación educativa: Padres de Familia - Docentes de la Escuela Primaria Profesor Humberto Villela Lugo*. [Tesis de pregrado, Universidad de Sonora].

<http://148.225.114.121/bitstream/unison/936/1/lermagrijalvajesusreyl.pdf>

Leyva Molina, Y. y Soto Vilchez, K. (2018). *Estrés laboral y su desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal].

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2987/TESIS%20AD168_Leyva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López Franco, L. J. (2019). *Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4329/TRABSUFICIENCIA_LOPEZ_LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llontop Cortez, A. B. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa El AUSI E.I.R.L. Callao, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3273/Llontop_CAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani Quispe, V. (2018). *Estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucara de la provincia de Lampa, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2822/T036_46691385_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Minaya Alejos, M. C. (2017). *El liderazgo y el estrés laboral en la empresa R&V, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5994/Tesis_57526.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz Nolasco, G. M. M. y Cruz Pérez, J. C. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ospina Stepanian, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación*. [Tesis de maestría, Universidad católica de Colombia].

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>

Ortega, J. R. y Quispe Masias, D. O. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucarpata*. [Tesis de pregrado Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino Sánchez, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra Montalvo E. y Tineo Córdova, Y. S. (2019). *Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura, tumbes, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes].

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/317/TESIS%20-%20PARRA%20Y%20TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puma Chombo, J. E. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe Gamio, S. K. J. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Ramos Retis, L. M. (2017). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea - Huánuco, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/362/TESIS%20FINAL%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reátegui Carrasco J. E. (2019). *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la Institución Educativa Particular "BLENKIR S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro].

<http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/215/1/NIVEL%20DE%20ESTR%C3%89S%20Y%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DOCENTE%20DE.pdf>

Rojas Arancibi, K. S. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas Chuquicahuana, F. S. (2017). *Empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Lince-2014* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/457/1/Tesis%20-%20Fabiola%20Rojas%20Chuquicahuana.pdf>

Ruiz Aguilar, I. A. y Vega Córdor, K. L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%b3ndor_Influencia_estr%3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi - ESSALUD Lambayeque, 2019* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco].

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Ruiz Aguilar, I. A. y Vega Córdor, K. L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión Y Alta dirección].

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rupay Huarcaya, S. E. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAI%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salirrosas Pezo, M.V. y Santamaría Saavedra, S. (2019). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas S.A.C., Tarapoto 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39603/Salirrosas_PMV-Santamar%3%ada_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talledo Falla, L. B. y Ugaz Molleda, P. A. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf

Ubillus Agurto, J. P. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7000/Ubillus%20Agurto%20Jimmy%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez Caizaluisa, F. D. y Villavicencio Chávez, D. A. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) 2016* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Visitación Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1

Villacres Esmeralda, C. J. y Zambrano Zambrano, C. M. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Tabla 15

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el ESTRÉS LABORAL y el DESEMPEÑO de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre el ESTRÉS LABORAL y el DESEMPEÑO de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.</p>	<p>VARIABLE 1 Estrés laboral</p>	<p>Sobre Carga En El Trabajo. Control Sobre Las Actividades Laborales. Desgaste Emocional. Desequilibrio Entre Esfuerzo Y Retribución. Apoyo Institucional</p>	<p>TIPO Aplicada</p> <p>DISEÑO No Experimental</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera se relaciona la sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021? ¿De qué manera se relaciona el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relaciona entre la Sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021</p> <p>Determinar la relaciona</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre la Sobre carga en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.</p> <p>Existe relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de</p>	<p>VARIABLE 2 Carga procesal</p>	<p>Calidad de trabajo. Responsabilidad. Compromiso institucional. Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>POBLACIÓN Trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María.</p> <p>MUESTRA Se trabajará con una muestra de 85 personas,</p> <p>TECNICA</p>

Encuesta

INSTRUMENTOS
Cuestionarios

trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021? ¿De qué manera se relaciona el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?	entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021. Determinar la relaciona entre el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.	plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021. Existe relación entre el desgaste emocional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021. Existe relación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021. Existe relación entre el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.
¿De qué manera se relaciona el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?	Determinar la relaciona entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.	Existe relación entre el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021.
¿De qué manera se relaciona el apoyo institucional y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en línea de la Gerencia de plataforma atención al asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María 2021?	Determinar la relaciona entre el apoyo institucional y el	

2021?

desempeño de los
trabajadores de la
plataforma de correos en
línea de la Gerencia de
plataforma atención al
asegurado de ESSALUD
del distrito de Jesús
María 2021.

Apéndice 2

Cuadro de alfa de Cronbach Cronbach ampliado Estrés Laboral.

ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	886,000	288,933	,579	,907
PREGUNTA2	883,000	280,011	,881	,903
PREGUNTA3	889,000	281,433	,648	,906
PREGUNTA4	891,000	290,100	,469	,909
PREGUNTA5	893,000	289,789	,563	,907
PREGUNTA6	888,000	281,511	,580	,907
PREGUNTA7	895,000	297,833	,301	,911
PREGUNTA8	895,000	297,833	,301	,911
PREGUNTA9	892,000	289,956	,578	,907
PREGUNTA10	895,000	301,167	,201	,912
PREGUNTA11	880,000	280,222	,563	,907
PREGUNTA12	873,000	311,122	-,145	,913
PREGUNTA13	888,000	278,178	,860	,903
PREGUNTA14	894,000	282,489	,699	,905
PREGUNTA15	907,000	300,678	,331	,910
PREGUNTA16	904,000	306,489	,057	,913
PREGUNTA17	898,000	287,956	,567	,907
PREGUNTA18	893,000	288,011	,723	,906
PREGUNTA19	906,000	303,600	,197	,911
PREGUNTA20	899,000	288,544	,512	,908
PREGUNTA21	905,000	304,944	,199	,911
PREGUNTA22	893,000	288,900	,524	,908
PREGUNTA23	897,000	292,678	,472	,909
PREGUNTA24	910,000	308,889	,000	,912
PREGUNTA25	905,000	300,722	,214	,912
PREGUNTA26	909,000	304,767	,364	,911
PREGUNTA27	902,000	303,733	,135	,913
PREGUNTA28	905,000	296,944	,470	,909
PREGUNTA29	905,000	299,611	,291	,911
PREGUNTA30	900,000	298,889	,279	,911
PREGUNTA31	909,000	306,322	,223	,911
PREGUNTA32	906,000	309,378	-,040	,914
PREGUNTA33	907,000	297,567	,467	,909
PREGUNTA34	904,000	293,600	,618	,908
PREGUNTA35	898,000	283,733	,571	,907
PREGUNTA36	899,000	283,656	,590	,907
PREGUNTA37	907,000	299,567	,544	,909
PREGUNTA38	872,000	291,956	,765	,907
PREGUNTA39	894,000	289,156	,364	,911
PREGUNTA40	904,000	291,378	,446	,909

Apéndice 3:

Cuadro de alfa de Cronbach Cronbach ampliado Desempeño Laboral.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	1,168,000	84,178	,610	,889
PREGUNTA2	1,168,000	85,067	,538	,891
PREGUNTA3	1,162,000	82,178	,677	,888
PREGUNTA4	1,166,000	88,711	,169	,901
PREGUNTA5	1,170,000	88,889	,182	,900
PREGUNTA6	1,166,000	96,489	-,354	,907
PREGUNTA7	1,166,000	82,933	,622	,889
PREGUNTA8	1,162,000	86,844	,445	,893
PREGUNTA9	1,162,000	85,956	,813	,889
PREGUNTA10	1,161,000	84,544	,868	,887
PREGUNTA11	1,166,000	84,711	,634	,889
PREGUNTA12	1,162,000	85,956	,813	,889
PREGUNTA13	1,158,000	85,733	,679	,889
PREGUNTA14	1,161,000	84,544	,868	,887
PREGUNTA15	1,162,000	85,956	,813	,889
PREGUNTA16	1,157,000	88,900	,368	,894

PREGUNTA17	1,162,000	92,844	-,066	,900
PREGUNTA18	1,164,000	78,711	,607	,890
PREGUNTA19	1,160,000	99,556	-,462	,915
PREGUNTA20	1,164,000	87,600	,529	,892
PREGUNTA21	1,166,000	86,044	,328	,897
PREGUNTA22	1,162,000	83,511	,742	,887
PREGUNTA23	1,163,000	82,900	,896	,885
PREGUNTA24	1,163,000	82,900	,896	,885
PREGUNTA25	1,159,000	83,433	,537	,891
PREGUNTA26	1,159,000	84,767	,767	,888
PREGUNTA27	1,159,000	87,211	,508	,892
PREGUNTA28	1,159,000	87,433	,485	,892
PREGUNTA29	1,155,000	91,167	,202	,896

Apéndice 4:*Instrumentos*

Cuestionario para Medir Estrés Laboral

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, por ello solicito su colaboración respondiendo cada una de las siguientes interrogantes.

Instrucciones:

Las opciones de la escala son

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca

Cabe destacar que la información recolectada será manejada bajo concepto de anonimato, y los datos recolectados serán de uso netamente académico.

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Sobrecarga de trabajo					
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo					
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban					
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene					
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro					
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo					
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores					
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente					

8	Normalmente expreso: “Mañana termino lo que hoy no pude hacer”				
	Control sobre las actividades laborales				
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles				
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.				
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.				
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.				
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.				
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.				
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.				
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.				
	Desgaste emocional				
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.				
18	Me siento desmotivado en el trabajo				
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.				
20	Suelo decir: “Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago”.				
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.				
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.				
23	Al realizar una tarea me agoto rápido				
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.				
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución				
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.				
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.				
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones				

	laborales.					
28	Cuanto mas me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente					
	Apoyo institucional					
33	Trabajamos en condiciones inhumanas, pero al jefe le da igual.					
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor, pero los jefes son indiferentes a ello.					
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.					
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
39	Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.					

Nota: Adaptado de Wilmer García Córdova 2018). Artículo científico “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.							
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.							
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.							
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.							
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.							
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.							
7	Es común que algunas labores les cumpla al día siguiente.							
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"							
DIMENSIÓN 2								
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles							
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.							
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.							
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.							
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.							
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.							
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.							
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.							
DIMENSIÓN 3								
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.							
18	Me siento desmotivado en el trabajo							
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.							
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".							
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.							
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.							
23	Al realizar una tarea me agoto rápido							
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.							
DIMENSIÓN 4								
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.							
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.							
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.							
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.							
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.							
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.							
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.							
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente							
DIMENSIÓN 5								
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.							
DIMENSIÓN 6								
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.							
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.							
36	En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.							
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.							
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.							
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.							
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg: Neliska Vega Suarez* **DNI:** *28284126*
Especialidad del validador: *Inv. Científico*
16 de 06 del 2013

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.	✓		✓		✓		
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	✓		✓		✓		
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	✓		✓		✓		
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	✓		✓		✓		
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	✓		✓		✓		
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente.	✓		✓		✓		
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles.	✓		✓		✓		
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	✓		✓		✓		
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	✓		✓		✓		
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	✓		✓		✓		
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.	✓		✓		✓		
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
17	Percebo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	✓		✓		✓		
18	Me siento desmotivado en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago"	✓		✓		✓		
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.	✓		✓		✓		
23	Al realizar una tarea me agoto rápido.	✓		✓		✓		
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	✓		✓		✓		
26	De sólo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	✓		✓		✓		
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	✓		✓		✓		
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.	✓		✓		✓		
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	✓		✓		✓		
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	✓		✓		✓		
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	✓		✓		✓		
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5								
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓		

34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✓		✓		✓		
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.	✓		✓		✓		
36	En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓		
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.	✓		✓		✓		
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✓		✓		✓		
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	✓		✓		✓		
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**Apellidos y nombres del juez validador: **Dra Mg. Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra** DNI: **32650876**Especialidad del validador: **Especialista en Administración Educativa**

..17 de Julio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra
Especialista en Administración Educativa

CERTIFICATIVO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE " ESTRÉS LABORAL "

Nº	DIMENSIONE / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.	✓		✓		✓		
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	✓		✓		✓		
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	✓		✓		✓		
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	✓		✓		✓		
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	✓		✓		✓		
7	Es común que algunos labores las cumpla al día siguiente.	✓		✓		✓		
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"	✓		✓		✓		
DIMENSION 2								
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles.	✓		✓		✓		
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	✓		✓		✓		
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	✓		✓		✓		
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	✓		✓		✓		
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.	✓		✓		✓		
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3								
17	Perdido que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	✓		✓		✓		
18	Me siento desmotivado en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me da igual si me pagan o no del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en el mismo y no reconozco lo que hago".	✓		✓		✓		
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.	✓		✓		✓		
23	Al realizar una tarea me agoto rápido.	✓		✓		✓		
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4								
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	✓		✓		✓		
26	De sólo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	✓		✓		✓		
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	✓		✓		✓		
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocen o soy por los jefes.	✓		✓		✓		
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	✓		✓		✓		
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	✓		✓		✓		
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	✓		✓		✓		
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5								
33	Trabajamos en condiciones inhumanas por el jefe le da igual.	✓		✓		✓		

34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✓		✓		✓		
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.	✓		✓		✓		
36	En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓		
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.	✓		✓		✓		
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✓		✓		✓		
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en que condiciones trabajamos.	✓		✓		✓		
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. HUMBERTO ESPINOZA TASIOLA DNI: 27047250

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA

..17...de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. Humberto N. Espinoza Tasiola
 Especialista en Investigación Científica

Apéndice 5:**Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral**

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, por ello solicito su colaboración respondiendo cada una de las siguientes interrogantes.

Instrucciones: Se debe asignar de 1 a 5 puntos por cada ítem donde:

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Moderado

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	CALIDAD DE TRABAJO:					
1	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas					
2	¿Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados?					
3	¿Realiza un trabajo ordenado?					
4	¿Realiza su trabajo en el tiempo establecido?					
5	¿Realiza sus actividades sin errores?					
6	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
7	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?					
8	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar					

	situaciones de trabajo?					
9	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?					
10	¿Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos?					
11	¿Puede trabajar independientemente?					
	RESPONSABILIDAD:					
12	¿Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo?					
13	¿Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer?					
14	¿Trasmite esta información oportunamente?					
15	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo?					
16	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes?					
17	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?					
	COMPROMISO INSTITUCIONAL:					
18	¿Conoce la misión y visión?					
19	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento?					
20	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento?					
21	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo?					
22	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores?					
	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO:					
23	¿Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					
24	¿Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones					

	conflictivas al interior del equipo de trabajo?					
25	¿Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc?					
26	¿Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan?					
27	¿Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?					
28	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.?					
29	¿Demuestra respeto a sus supervisores?					

Nota: Adaptado de Guzmán Cabrera, B. A. (2017). Artículo científico “desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa”

Apéndice 6

I. FICHA TÉCNICA

1. **Nombre** : Escala de Evaluación de Desempeño Laboral
2. **Origen** : Chile
3. **Autor** : Municipalidad De Temuco
4. **Dimensiones** : Calidad de Trabajo, Responsabilidad, Compromiso Institucional y Liderazgo y Trabajo en Equipo
5. **Número de Item** : 31
6. **Modo de Aplicación** : Individual y/o Grupal
7. **Población Objetiva** : Trabajadores
8. **Tiempo de Aplicación** : 25 min.
9. **Adaptación** : Chimbote (2017), Brayan Guzmán Cabrera

II. VALIDEZ

Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la población.

Así mismo, se programó una prueba piloto, la cual se caracteriza por ejecutar el proyecto a una población distinta pero que tenga las mismas características a la población de estudio. El objetivo de esta prueba es el de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, así como herramientas para adaptarlas y no caer en un sesgo.

Por otro lado, en un primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la factibilidad de identificar la información solicitada en relación a cada dimensión. Con las observaciones brindadas por ellos, se pudo modificar en forma general algunas preguntas, en cuanto a la redacción de estas, teniendo en cuenta que la prueba fue adaptada en Chile y esta utilizaba terminologías poco entendidas en la realidad Peruana.

Una vez adaptado el instrumento, se procedió a aplicarlo en la población que forma parte del Piloto. Con los datos obtenidos, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el Programa SPSS se pudo obtener datos importantes acerca de la Confiabilidad de la prueba, las cuales arrojan que según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.983, indicando que su nivel de confianza es alta.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	19	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	19	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	31

Apéndice 8

Bases de datos recolectadas de Desempeño Laboral

N°	PREGUNTAS																													VARIABLES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	CALIDAD DE TRABAJO	RESPONSABILIDAD	COMPROMISO INSTITUCIONAL	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	DESEMPEÑO
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	41	26	20	29	116
2	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42	26	20	33	121	
3	4	3	5	2	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	40	26	20	33	119	
4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	26	19	26	106	
5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	24	21	30	115	
6	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47	30	22	35	134	
7	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	49	27	20	31	127	
8	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44	24	18	28	114	
9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	41	24	19	31	115	
10	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	29	25	35	137	
11	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	22	21	32	119	
12	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	41	25	21	34	121	
13	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	28	23	35	134	
14	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	29	22	35	138	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	26	20	33	123	
16	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	45	21	18	31	115	
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	23	21	30	116	
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	53	30	20	35	138	
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	24	19	30	120	
20	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	28	25	35	136	
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	26	21	32	121	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	1	44	25	18	26	113	
23	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	48	24	20	33	125	
24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42	23	21	31	122	
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	41	18	17	25	91	
26	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42	23	18	29	112	
27	2	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	27	21	35	126	
28	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	24	21	33	123	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	26	20	32	119	
30	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	27	23	32	131	
31	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	25	23	28	117	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	24	20	30	118	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	25	23	34	124	
34	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	25	20	34	124	
35	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	40	29	12	33	114	
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	25	21	35	126	
37	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47	30	20	35	126	
38	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41	18	16	21	106	
39	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	51	30	24	34	139	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	19	25	31	118	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	18	25	29	94		
42	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	38	26	20	29	113	
43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	42	23	21	31	122		
44	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	40	27	24	33	124	
45	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	28	23	35	138	
46	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	4	39	22	17	28	106	
47	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	26	21	33	130	
48	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	24	21	26	120	
49	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	6	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	38	24	20	32	114	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42	24	19	32	117	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	27	24	35	141	
52	3	5	1	1	5	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	39	26	22	35	122	
53	2	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	27	23	32	123	
54	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	27	23	32	128	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	24	20	31	118	
56	3	5	4	3																														

Apéndice 9

TESIS ROJAS GAMBOA YULIANA ,TORRES ROJAS RODRIGO Y VICENTE USCATA ROXANA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	1library.co Fuente de Internet	1%

Excluir citas
Excluir bibliografía

Apagado
Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Apéndice 10



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, Julio de 2021.

Asunto.

Autorización para realizar el informe de investigación: "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en Línea de la Gerencia de Plataforma Atención al Asegurado de EsSalud del distrito de Jesús María – 2021".

Mediante la presente se autoriza a: Rojas Gamboa, Yuliana Rudi, Vicente Uscata, Roxana y Torres Rojas, Rodrigo Melesio, estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales y la escuela profesional de Administración y Gestión de Empresas de la universidad Peruana de las Américas, para desarrollar su informe de investigación titulado: "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la plataforma de correos en Línea de la Gerencia de Plataforma Atención al Asegurado de ESSALUD del distrito de Jesús María – 2021", por lo que se proporcionará la información requerida para la ejecución de la investigación planteada.

Sin otro particular, se expide el presente documento para los fines que los interesados mantenga consideración.

Atentamente,

PATRICIA C. MIRANDA URQUIDI
Jefe de Unidad de Plataformas de Atención al Asegurado
GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO
EsSalud

Jefe de Unidad de la Gerencia de Plataformas de Atención al Asegurado

AV. ARENALES 1302

Apéndice 11

ENCUESTA

1. **¿Cuál es su nombre?**
Yuliana Rudi Rojas Gamboa
2. **¿Cuántos años tiene?**
29 años
3. **¿Cuál es el cargo que desempeña en su trabajo?**
Supervisora de la plataforma de línea de correo
4. **¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?**
4 años
5. **¿Se siente estresado en el trabajo?**
Sí.
6. **¿Cómo calificaría el nivel de estrés en su trabajo? Bajo moderado o alto**
Alto
7. **¿Siente que el desempeño de los trabajadores a su cargo ha disminuido?**
Sí.
8. **¿A qué cree usted que se deba el bajo desempeño?**
Por muchos factores, la irresponsabilidad en cuanto al trabajo realizado desde casa, el estrés de los colaboradores ya sea en el ámbito laboral o familiar el cual afecta notoriamente en su desempeño.
9. **¿Cuáles son los indicadores que les brinda la información de un bajo desempeño en el trabajo?**
Manejamos reportes de las atenciones realizadas en el día, el cual nos ayuda a visualizar cuantos correos realizó el trabajador, en base a ello medimos la producción mensual por trabajador.
10. **¿Conoce casos de algún personal a cargo que se sienta estresado o que padezca de síndrome de burnout?**
Sí, una de las colaboradoras se le internó en el área de salud mental, debido a que presentó desequilibrio emocional en el trabajo y ello se vio reflejado en el desempeño de su trabajo.
11. **¿Cree que el desgaste emocional es uno de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores?**
Sí, por que hace que el colaborador presente errores voluntarios puesto que no están concentrados al 100%
12. **¿Cree que la sobre carga en el trabajo es uno de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores?**
Sí influye de distintas formas ya que los trabajadores están propensos a cometer errores ya que al exigirse demasiado no realizan un buen trabajo
13. **¿Cree que el control sobre las actividades es uno de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores?**
Sí, por que el colaborador al no estar capacitado en informad del rol de trabajo que debe realizar suele no culminar o cometer errores continuos al dudar de su capacidad, adicional a ellos le toma más tiempo de lo normal poder realizar los tramites solicitados
14. **¿Cree usted que el efecto de la pandemia y la alta demanda de atención en el servicio de salud es un factor estresor en su trabajo?**
Sí. Porque la crisis de la pandemia afectó a los trabajadores de manera emocional y laboral ya que las condiciones en el trabajo cambiaron de un momento a otro y todos se encontraban en confinamiento social-
15. **¿Qué recomendaría para mejorar el desempeño en los trabajadores de plataforma de correos en línea de salud?**
Recomendaría usar el recurso humano que tiene la institución, para poder evaluar al trabajador en cuanto a su estado emocional y realizar capacitaciones para poder manejar o sobrellevar la situación actual y los cambios constantes que sufrimos día a día.