



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD-
LAMBAYEQUE, PERIODO 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CAPRISTÁN VALLEJOS, MARÍA ALEJANDRA

ASESORA:

DRA. VASQUEZ HUATAY KELLY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 8:30AM horas del día 6 de febrero del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0277, de fecha 4 de febrero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE, PERIODO 2018", present da por el Bachiller: CAPRISTÁN VALLEJOS MARÍA ALEJANDRA, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón

SECRETARIO (A) : Mgtr. Kelly Cristina Vásquez Huatay

VOCAL : Dr. Franklin Uriol Gonzales

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 6 de Febrero del 2019

Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón
Presidente

Mgtr. Kelly Cristina Vásquez Huatay

Secretario (a)

Dr. Franklin Uriol Gonzales

Vocal

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicado a Dios creador de todas las cosas, quién me da la dicha y bendición de tener a toda mi familia junto a mí, como también agradecerle infinitamente por todo y en todo lo que me ha dado hasta el día de hoy.

A mis padres, que son importantes para mí y a quiénes quiero mucho; gracias por todos sus consejos, ánimos y apoyo incondicional para seguir adelante.

A mi hermana, que hemos pasado por varios momentos de alegría, que sin importar la situación me brindó su compañía y apoyo en el transcurrir de los días.

A todas las personas que Dios puso en mi camino que me han apoyado y enseñado y han hecho que este trabajo se realice.

ALEJANDRA CAPRISTÁN

Agradecimiento

A Dios:

Por darme la vida y por bendecirme día a día, como también ser mi guía, fortaleza y darme la sabiduría para lograr concluir con éxito mi carrera universitaria, una etapa importante de mi vida, llegar hasta donde estoy.

A mis Padres:

Marco y Blanca

Por brindarme su amor incondicional, su comprensión, sus buenos consejos y sacrificios en todo este trayecto de mi vida, quiénes me brindaron la oportunidad de estudiar que con su apoyo y motivación me alentaron desde un inicio para seguir adelante que no me rinda nunca y convertirme en una profesional, en gran parte gracias a ustedes es este logro.

A mi hermana:

Fernanda

Porque es mi mayor bendición de parte de Dios e importante para mí, dándome su apoyo moral, con quién puedo contar siempre, aún son tantos momentos que nos falta compartir juntos.

A mis familiares, tíos(as), primas(os), aunque es extensa nunca deja de estar unida.

A la Escuela de Administración y a mis docentes por sus orientaciones y aportes a este trabajo, pero en mi mayor consideración a la Dra. Kelly Vásquez Huatay que con sus conocimientos y su valiosa guía de asesoramiento para el proceso de realización de esta tesis se culmine satisfactoriamente.

A la Gerencia Regional de Salud por permitirme realizar el estudio y poder facilitarme en aplicar las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

ALEJANDRA CAPRISTÁN

Declaratoria de Autenticidad

Yo MARÍA ALEJANDRA CAPRISTÁN VALLEJOS con DNI N° 72436541, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de Julio del 2018



MARÍA ALEJANDRA CAPRISTÁN VALLEJOS

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional De Salud-Lambayeque, Periodo 2018”, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación está organizada en capítulos, los resultados de la investigación condujeron a determinar la influencia que ejerce el programa en manejo de Estrés Laboral en el mejoramiento del Desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, 2018.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy convencida de que con su alto criterio profesional y sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Del mismo modo, espero sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer aún más esta investigación, sirviendo de apoyo a las instituciones, a grandes empresa y a pequeñas empresas que son el motor de nuestro país.

LA AUTORA

Índice

Acta de Sustentación	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de Autenticidad	V
Presentación.....	VI
Índice	VII
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. Introducción.....	14
I.1. Realidad Problemática	14
I.2. Trabajos Previos	15
I.3. Teorías Relacionadas al tema	21
I.3.1. Definición de estrés laboral	21
I.3.2. Estresores Laborales	21
I.3.3. Definición de desempeño laboral	24
I.3.4. Dimensiones del desempeño laboral	24
I.3.5. Objetivos de la evaluación del desempeño.....	26
I.4. Formulación al Problema.....	26
I.5. Justificación del estudio.....	26
I.6. Hipótesis	27
I.7. Objetivos.....	28
I.7.1. Objetivo general	28
I.7.2. Objetivos específicos.....	28
II. Métodos	29
II.1. Diseño de investigación	29

II.2.	Variables, Operacionalización	30
II.3.	Población y Muestra	31
II.3.1.	Población	31
II.3.2.	Muestra	31
II.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
II.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
II.4.2.	Validez y confiabilidad.....	32
II.5.	Métodos de Análisis de datos	33
II.6.	Aspectos Éticos.....	33
III.	Resultados	34
III.1.	Resultados de la PrePrueba	34
III.2.	Resultados de la PosPrueba.....	41
III.3.	Comparación de Resultados de la PrePrueba y PosPrueba.....	47
III.4.	La contrastación de Hipótesis	49
IV.	Discusión	51
V.	Conclusiones	52
VI.	Recomendaciones	53
VII.	Propuesta	54
VIII.	Referencias bibliográficas.....	59
Anexos.....		61
Anexo N° 1:	Instrumento “Guía de Entrevista”, 2018	62
Anexo N° 2:	Instrumento “Cuestionario PrePrueba y PosPrueba”, 2018	63
Anexo N° 3:	Validación del instrumento “Por Expertos”	65
Anexo N° 4:	Confiabilidad del instrumento “Alfa de Cronbach”	71
Anexo N° 5:	Matriz de Consistencia	72
Anexo N° 6:	Constancia	74
Anexo N° 7:	Fotografías.....	75
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....		76

Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de las tesis	77
Reporte Turnitin	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Muestra representativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, 2018	31
Tabla 2. Niveles de confiabilidad "Alfa de Cronbach"	32
Tabla 3. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PrePrueba"	34
Tabla 4. Segunda Dimensión: Civismo "PrePrueba"	36
Tabla 5. Tercera Dimensión: Productividad "PrePrueba"	38
Tabla 6. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PosPrueba"	41
Tabla 7. Segunda Dimensión: Civismo "PosPrueba"	43
Tabla 8. Tercera Dimensión: Productividad "PosPrueba"	45
Tabla 9. Comparación: PrePrueba y PosPrueba	47
Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos	49
Tabla 11. Pruebas de normalidad.....	49
Tabla 12. Rangos (Prueba de Wilcoxon).....	50
Tabla 13. Estadísticos de prueba (Prueba de Wilcoxon)	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia).....	35
Gráfico 2. Segunda Dimensión: Civismo "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia)	37
Gráfico 3. Tercera Dimensión: Productividad "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia).	39
Gráfico 4. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia).....	42
Gráfico 5. Segunda Dimensión: Civismo "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia)	44
Gráfico 6. Tercera Dimensión: Productividad "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia)	46
Gráfico 7. Comparación: PrePrueba y PosPrueba (Fuente: Elaboración propia)	47

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal aplicar un programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, para luego analizar los resultados obtenidos del pre test y post test con sus dimensiones de Desempeño de la tarea, Civismo y Productividad respectivamente a las variables dependiente e independiente, donde se realizó mediante encuestas a la muestra correspondiente de 61 colaboradores de un total de la población de 360 que conforman la institución, luego obtenidos los resultados se aplicó un programa en manejo del estrés laboral, donde la participación de cada colaborador fue voluntaria y activa para un cambio interno, esto se pudo comprobar en el post test a través de tablas y gráficos estadísticos obteniendo datos positivos por parte de los trabajadores.

Por lo tanto, esta investigación realizada permite al colaborador mejore su desempeño. Por otro lado, el diseño de investigación es Pre Experimental y de tipo Aplicativo; asimismo ésta investigación es referenciada con antecedentes internacionales, nacionales y local con el mismo problema singular dentro de una organización pública o privada.

PALABRAS CLAVES: Programa, Estrés Laboral y Desempeño Laboral.

Abstract

The main objective of this research was to apply a program in the management of work stress to improve the performance of employees in the Regional Health Management - Lambayeque, to then analyze the results obtained from the preliminary test and post test with its performance dimensions. of the task, Civics and Productivity respectively to the dependent and independent variables, where it was carried out by surveys to the corresponding sample of 61 collaborators of a total of the population of 360 that make up the institution, benefited from the results applied to the Work stress management program, where the participation of each collaborator was voluntary and active for an internal change, this could be verified in the test exam through tables and statistical graphs obtaining the data of the workers by the workers.

Therefore, this research allows your collaborator to improve their performance. On the other hand, the research design is Pre Experimental and of the Application type; it is an investigation with international, national and local reference with the same singular problem within a private or public organization.

KEYWORDS: Program, Work Stress and Work Performance.

I. Introducción

I.1. Realidad Problemática

Hoy en día la realidad que presentan las organizaciones tanto públicas y como privadas a nivel nacional, regional y local y la GERESA-Lambayeque, presentan un problema que muchos conocemos pero que no tenemos muy claro a qué se debe y hablamos del Estrés Laboral que influye en el Desempeño de los colaboradores. Si bien es cierto el Estrés puede estar ocasionado por problemas laborales o domésticos, los empleadores no pueden proteger a sus colaboradores contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si pueden actuar contra el estrés originado debido a su actividades laborales, es por ello que la investigación se basa solo en el Estrés Laboral.

El Estrés Laboral es un verdadero problema para la entidad y para sus colaboradores. Es por ello que en las organizaciones debe ser de suma importancia gestionar el Estrés Laboral para poder prevenirlo y que no siga disminuyendo el desempeño de los colaboradores.

La propuesta de investigación está orientada a establecer un plan de “Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018”.

Hoy en día los colaboradores públicos siempre tienen que afrontar una extensa carga laboral y los cortos plazos que contemplan las directivas, sin embargo existen diferentes factores como los sueldos bajos, el desconocimiento de los procesos administración debido a la falta de capacitaciones, las rutinas y hasta la misma presión de los usuarios que deben ser atendidos. Toda la acumulación de dichos factores conlleva al Estrés Laboral, y como consecuencia es que las entidades tienen una mala administración y ésta se traduce en quejas de los usuarios, esto se ve reflejado en los servidores públicos pierdan su vocación, buen trato y hasta su buena productividad (La República, 2012, p.1).

Expresa que el estrés es uno de los problemas constantes que todo colaborador ha pasado en algún momento o lo está pasando en este preciso momento, obstaculizando un buen desarrollo en lo profesional. Es por ello que dan a conocer los siguientes consejos: 1) Identificar lo que estrés, 2) Tener buenas relaciones con los compañeros, 3) Organizarse, 4) Delegar, 5) Poner límites (América, 2018, p.1).

Un estudio realizado por la OMS, dio como resultado que el 75% de los mexicanos padecen de estrés laboral siguiéndole China con el 73% y por último Estados Unidos con un 59%. Precisó que según la OIT y la OMS, las razones particulares del estrés laboral vienen hacer el exceso o escasez de trabajo, como también los horarios estrictos, inseguridad laboral, malas relaciones entre los compañeros de trabajo y por último carencia de apoyo por parte de la familia. En especial México el estrés entre los colaboradores ocasiona mermas entre 5 mil y 40 mil millones de dólares al año. Cabe decir que el estrés laboral no es solo un problema con la salud, ya que a su vez produce un bajo rendimiento en los colaboradores donde laboran. Y eso se ve reflejado en la economía que disminuye de cada empresa o institución. Lo que agrego el diputado que hay profesionales u oficios que son más propensos a sufrir de estrés laboral son como el personal sanitario, meseros, profesores, contadores, administrativos, vendedores o mineros, eso lo que agregó el diputado. Por lo tanto se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los colaboradores y en el rendimiento de las entidades para las que trabajan. Un colaborador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral y además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo (El Debate, 2015, p.1). Afirma que cada ocho de cada diez colaboradores sufren de estrés laboral por factores de sueldo y recarga laboral a más de ocho horas, sea en el sector público y como privado. Y genera que los colaboradores estén disgustados, por lo tanto afecta directamente en el déficit de productividad en cada uno de los colaboradores de las instituciones y empresas. También un dato importante es que no solo repercute a los profesionales adultos, sino de igual manera en los profesionales jóvenes, y esto se ve mayormente en el sector público, ya que como muy bien sabemos la remuneración es más baja y en la mayoría el clima laboral es conflictiva (Arrunategui, 2015, p. 1).

I.2. Trabajos Previos

Variable independiente: Estrés Laboral

Nivel internacional

Bedoya argumenta que en Quito, trabajó con una población de 100 colaboradores, y su tipo de investigación es no experimental de tipo correlacional, dónde afirma que:

Al terminar esta investigación, podemos concluir que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influyen en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. (2012, p. 69).

Se eligió dicha tesis, ya que identifica los factores psicosociales generados por el estrés laboral, que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Es por ello que se toma en cuenta en dicha investigación porque lo que logró es encontrar los factores que también se pudo encontrar en la realidad problemática.

Álvarez da a conocer que, en la Morita, trabajó con una muestra de 41 colaboradores, con un tipo de investigación no experimental, donde afirma que:

En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen 90 niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: a) Participación, implicación, responsabilidad, b) Formación, información, comunicación, c) Gestión del tiempo y d) Cohesión de grupo. Estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables (...), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores. (2015, pp. 89-90).

Dicha tesis apoyará a tener un respaldo a la realización de la presente investigación, en la variable independiente que es el Estrés laboral, que hace que contribuya en informar los factores que afectan a los colaboradores que se diagnosticó y darle la solución idónea, por ello es muy importante tener en claro todo sobre el estrés laboral.

Santizo nos dice que en, Quetzaltenango, trabajó 40 colaboradores, con un tipo de investigación fue descriptiva, donde concluye que:

Según los resultados de la investigación se determinó que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana presentan un nivel medio de estrés laboral. Los factores causantes de estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, entre otras. (2014, p. 40).

Al tomar en cuenta esta tesis como referencia a dicha investigación sirvió porque tiene el tema de una de mis variables lo cual fue el estrés laboral y es que permitió conocer un poco más de ello y sobre todo con el respaldo de autores y fuentes que lo plantean a su criterio de forma metodológica para dar mayor relieve a lo que manifestaron.

Nivel nacional

Goicochea expresa en su investigación, que en Trujillo trabajó con una muestra de 38 colaboradores con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, donde concluyó que:

Se determinó una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, lo que quiere decir que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores. (2016, p. 29).

Esta tesis se añadió a dicho trabajo de investigación por la razón que da a conocer que en toda organización cuando existe el estrés laboral y este va en aumento pues el desempeño laboral de los colaboradores ira disminuyendo. Es por ello que debe de plantearse una solución, porque la organización se verá afectada.

Ticona da a conocer que en Puno, trabajó con 20 colaboradores con un diseño no experimental y con un tipo descriptivo, donde concluyó:

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran. (2017, p.124).

Esta tesis forma parte de dicha investigación por el alcance que tiene en la variable del Estrés laboral. Ya que identificó los factores que generan estrés laboral, para así solucionarlo, ya que no todas las organizaciones identifican dichos factores.

Ruiz y Vega indican que en Lima, trabajaron con 102 colaboradores, su investigación fue desarrollada con un alcance descriptivo y correlacional, donde concluyen que:

Se encontró que la variable estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa Metalurgia, pero no de manera significativa. Se llegó a esta conclusión a través del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos, que sirvieron para describir la relación entre ambas variables. Asimismo, la metodología estadística de ecuaciones estructurales obtuvo que existe una relación negativa entre la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (desempeño), siendo que a medida que aumentara en 1 el puntaje de estrés, el desempeño disminuirá en 0.08. Sin embargo, el modelo no posee un buen ajuste, por lo que la relación entre las dos variables debe limitarse a una relación de causalidad parcial. (2016, p. 97).

El estudio correspondiente es favorable para ejecutar dicha investigación tomándolo como referencia de la variable Estrés laboral que existe en cualquier organización, puesto que es

necesario implementar soluciones para que este no repercuta en el desempeño de los colaboradores y así no afecte en las organizaciones.

Nivel local

Banda y Santamaria nos señalan que en Chiclayo, trabajaron con 35 colaboradores y donde el tipo de su investigación fue descriptiva, donde llegaron como conclusión que:

El desarrollo de la investigación y el análisis permitirá proporcionar la evidencia del estrés laboral en el personal de la agencia tiendas Efe S.A. Actualmente, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores y el funcionamiento de las actividades para las que trabaja, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas. (2014, p. 73).

El motivo de esta investigación, es que da a conocer que trae consecuencias dicha variable independiente el Estrés laboral, como el desequilibrio de la organización, por ello servirá de provecho en dicha investigación debido a que cada organización debe promover al colaborador que se integra a ésta, a que desarrolle un ambiente de trabajo armónico donde se establezca buenos vínculos con sus compañeros y con sus jefes facilitando la relación interpersonal, como también teniendo una infraestructura y equipos adecuados para el manejo de sus actividades, como también el capacitaciones a los colaboradores ya que es de vital importancia para el desarrollo profesional del colaborador.

Chero y Díaz nos indican que en Chiclayo, trabajaron con 115 colaboradores y su nivel de investigación fue aplicativo con un tipo de investigación transversal, en donde concluyeron que:

Sí influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente). Asimismo para la dimensión “realización personal” la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores (Correlación de Pearson 0.584 altamente significativa). (2015, p. 67).

Se eligió esta investigación porque demuestra que si existe una relación inversamente proporcional entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral, y da a conocer que aparte de que afecte a la organización pues también afecta la parte emocional de cada uno de los colaboradores y eso se verá influenciado en un bajo desempeño, es por ello que es

importante, buscar soluciones para dicho problema porque tanto a colaborador y como a la entidad afectan de manera significativa.

Dávila y Díaz nos manifiestan que en Chiclayo, trabajaron con 40 colaboradores y el diseño de investigación que utilizaron fue el no experimental – descriptivo simple, donde tuvieron como conclusión que:

En la presente investigación se buscó determinar si el desgaste emocional, la insatisfacción por retribución, la insatisfacción del ejercicio profesional, la falta de motivación, el exceso de demanda laboral y el demérito profesional, se asocian con el estrés laboral en docentes de educación básica de una institución educativa nacional de Chiclayo en agosto del 2015. (2015, p. 39).

Se eligió esta investigación ya que habla sobre la insatisfacción del ejercicio profesional que ocasiona el estrés laboral. Menciona la falta de motivación que es un causante de estrés laboral, la recarga laboral, la falta de reconocimiento por los logros que pueda tener el colaborador. Es por ello que debe de importar el bienestar del colaborador, para que así no este insatisfecho y no busque otro trabajo.

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Nivel internacional

Como señala que en Quetzaltenango, trabajó con 34 colaboradores y su tipo de investigación fue descriptivo, donde concluyó que: “Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (Sum, 2015, p. 63).

Se eligió esta investigación porque ayudó a que se conozca un poco sobre el desempeño laboral, ya que existen diversos de factores para que halla un alto desempeño. Como habla sobre la motivación que influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Espaderos nos indica que en Escuintla, trabajó con 30 colaboradores, y su investigación es de tipo descriptivo correlacional, donde concluye que:

Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o proactividad. (2016, p. 50).

Dicha investigación habla sobre que no existe una relación entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores. Porque el análisis que hizo, los colaboradores manifestaron eficiencia y eficacia en su trabajo.

Coello en su investigación da a conocer que en Guayaquil, trabajó con 20 colaboradores, tipo de investigación descriptiva y explicativa, donde concluyó que:

Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad. Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. (2014, p. 37)

Se tomó en cuenta esta investigación, porque hace comparación de dos condiciones externas e internas, y dice que en las condiciones externas no tienen nivel de insatisfacción al contrario muestran nivel alto de satisfacción pero no tienen un alto desempeño laboral, por lo tanto es ahí donde las condiciones internas que son la comunicación, participación de los colaboradores, el salario, el ambiente, falta de capacitaciones, hace que baje su desempeño laboral.

Nivel nacional

Nolberto en su trabajo de investigación en Huánuco, tuvo como muestra de 232 con un diseño de investigación es transaccional no experimental

La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. (2017, p. 65).

Se consideró esta investigación para aportar a la presente investigación en la variable dependiente: Desempeño laboral, ya que la gestión del talento humano es muy importante para el desempeño de cada colaborador, muchas veces se olvidan de las personas que hacen las labores diarias de la institución o empresa. Por eso se debe de desarrollar una

buena gestión del talento humano para que se vea reflejado en el nivel de desempeño de cada colaborador.

Alvaro su investigación que realizó en Puno, tuvo como diseño no experimental de tipo transaccional, y trabajó con 58 colaboradores, concluye que:

Los resultados obtenidos según el nivel de estrés se da en 41% considerando que a mayor estrés el desempeño laboral se da regularmente así mismo el paquete estadístico SPSS presenta un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.755^{**} el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre el estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error de los casos observados en el personal administrativo de la Red Melgar de Salud – 2017. (2017, p. 73)

Esta investigación nos ayudó a poder tener respaldo sobre las dos variables el estrés laboral y el desempeño laboral, ya que dicho estudio realizado indica que a mayor estrés laboral hay una gran diferencia en la baja del nivel del desempeño laboral de los colaboradores, lo que dice que se debe de manejar y buscar soluciones para dicho problema.

I.3. Teorías Relacionadas al tema

Variable independiente: Estrés Laboral

I.3.1. Definición de estrés laboral

El estrés laboral es una reacción que se genera ante determinados estímulos externos, en este caso de un colaborador en su centro de labor los estímulos externos serían: no disponer de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, la presión de las exigencias que se susciten, el autoritarismo del jefe, la falta de respeto de los colegas, la monotonía en dichas tareas, la sobrecarga de actividades etc. (Del Hoyo, 2004, p. 6).

I.3.2. Estresores Laborales

A. Estresores del ambiente físico

Los estresores del ambiente de trabajo, es un factor importante que afecta a la salud y también al desempeño del colaborador. Los factores específicos son: la iluminación, el ruido, la temperatura, el trabajo en ambiente contaminado (Del Hoyo, 2004, p. 33).

- La Iluminación

La iluminación es un factor muy importante porque influye en el rendimiento o desempeño del colaborador como también en la salud y en el bienestar psicológico del mismo. Por lo tanto sin una buena iluminación, hace que la labor sea más laboriosa y por consiguiente hará que aumente el nivel de frustración y tensión. Como también puede producir cansancio o desgano de terminar su labor, y así hará que baje su desempeño el colaborador. Eso conllevará al estrés laboral (Del Hoyo, 2004, p. 33).

- El ruido

El ruido aunque no lo podamos creer pero si puede crear serie de problemas, no solo auditivos sino también problemas para el desempeño en su labor. Los ruidos sean altos o bajos, pueden producir desconcentración en el colaborador y por lo tanto provoca fatiga o irritabilidad para poder lograr una concentración y lograr su trabajo (Del Hoyo, 2004, p. 33).

- La temperatura

La temperatura también es otro factor para producir estrés en el colaborador, ya que influye mucho en el bienestar y confort del mismo. Como el calor tiende a sofocar, y eso puede ocasionar pereza o sueño, por lo tanto el colaborador incrementa esfuerzo para mantenerse alerta. A la misma vez el frío, tiende a disminuir la capacidad manual, y eso puede ocasionar un accidente, por consiguiente hace que el colaborador aumente el interés ante una posibilidad del riesgo (Del Hoyo, 2004, pp. 33-34).

- El trabajo en ambientes contaminados

(Del Hoyo, 2004) El trabajo en ambientes contaminador, es un factor de estrés laboral muy importante, afecta mucho a la salud y como también al desempeño del colaborador. Con respecto a la salud provoca posibles enfermedades debido a los contaminantes. Y como también afecta en el desempeño del colaborador y ocasiona el estrés en el lugar de trabajo porque produce ansiedad y no favorece al rendimiento ideal para la institución y/o empresa (Del Hoyo, 2004, p. 34).

B. Estresores de la tarea

Los estresores en la tarea se caracteriza por dos tipos de personas, hay personas que se pueden sentirse cómodas al ejecutar una tarea sencilla y rutinaria, como también hay otro tipo de personas que optan por ejecutar tareas más complejas y enriquecedoras. Los

principales estresores de la tarea son: la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea (Del Hoyo, 2004, p. 34).

- Carga mental de trabajo

Como sabemos que para poder realizar una tarea se debe llevar a cabo una actividad mental, que está determinada por la obligación cognitiva (cantidad de información del puesto de trabajo) y como también la capacidad mental de la persona (edad, experiencia, estados de fatiga, formación, etc.) que pone en juego el colaborador para desempeñar la tarea (Del Hoyo, 2004, pp. 34-35).

- Control sobre la tarea

El control sobre la tarea también es un factor importante. Viene hace la medida en que el ambiente laboral permite al colaborador poder desenvolverse para que pueda desempeñar su labor, la iniciativa y responsabilidad que tiene frente a una tarea encomendada (Del Hoyo, 2004, p. 36).

C. Estresores de la organización

Los estresores de la organización, es un factor sumamente importante porque afecta al colaborador y como también a la institución y/o empresa. Éste influye de manera negativa en los resultados del colaborador en sus tareas que realiza, por lo tanto eso afecta a la organización en sus metas. Un ejemplo cuando no hay una buena coordinación en las órdenes para el colaborador, ocasiona conflictos por lo tanto es un factor estresante. Como también la unión de lo que espera el colaborador de la organización más la realidad que tiene esta (Del Hoyo, 2004, p. 36).

- La jornada de trabajo

La jornada de trabajo excesivo puede producir un desgaste tanto físico como mental, y como consecuencia impide que el colaborador haga frente a las circunstancias estresantes. Si una persona sobre pasa sus horas de labor que son 8 horas diarias, pues el cuerpo y la mente hacen esfuerzo excesivo ya que no hay descanso de horas correctas, por lo tanto si el colaborador no descansa bien estará de mal humor o sin ánimos, y aquí es donde comienza a estresarse y no se desempeñara correctamente (Del Hoyo, 2004, p. 37).

- Las relaciones interpersonales y grupales

Las relaciones interpersonales y grupales, la mayoría de veces son valoradas positivamente, incluso puede convertirse en un estresor importante. En la organización

siempre debe de haber una buena relación entre los equipos de trabajo, con sus superiores y con los compañeros de trabajo. Porque si no hay un buen clima en el equipo de trabajo, no existe una buena comunicación o no hay apoyo entre sí, por lo tanto producirá estrés en cada colaborador (Del Hoyo, 2004, p. 37).

- Promoción/desarrollo de la carrera profesional

Cada colaborador tiene aspiraciones sobre su carrera profesional y como también el nivel de sus logros, ya que cada colaborador se traza metas u objetivos, por lo tanto genera una preocupación o ansiedad de poder lograr sus metas (Del Hoyo, 2004, pp. 37-38).

Variable dependiente: Desempeño Laboral

I.3.3. Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral, define el rendimiento laboral, quiere decir la capacidad del colaborador para realizar sus tareas asignadas de acuerdo con su puesto de trabajo, ya sea en menos tiempo, con menor esfuerzo y de calidad (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

I.3.4. Dimensiones del desempeño laboral

A. Desempeño de la tarea

Es la realización de las responsabilidades u obligaciones que coopera en la producción de un bien o servicio, y también en la ejecución de las labores administrativas (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

La primera dimensión desempeño de la tarea tiene los siguientes indicadores:

- Habilidades laborales:

La capacidad que tiene un individuo de realizar varias tareas y de adaptarse a los cambios que se pueda presentar en el trabajo, como también la iniciativa que tiene al realizar tus labores diarias. Los trabajadores tienen fortalezas y debilidades en términos de la habilidad que los hace ser relativamente superiores o inferiores a otros, al realizar ciertas tareas o actividades.

- Conocimiento laboral.

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva. El conocimiento se adquiere cada día al aprender

algo nuevo, y como también la institución o empresa debe brindar al colaborador ciertas capacitaciones para el desarrollo de sus conocimientos.

B. Civismo

El civismo es una actitud que el colaborador debería de tener siempre, para que en su grupo de trabajo vivan en colectividad. Las actitudes son como el compañerismo, el respeto mutuo, respaldar los objetivos de la organización (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

La segunda dimensión: civismo tiene los siguientes indicadores

- Compromiso

El compromiso es una decisión personal que consiste más allá de cumplir una obligación en la institución o empresa. Y se ve reflejado cuando el colaborador cumple sus metas u objetivos de la institución o empresa.

- Relaciones interpersonales

La relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más colaboradores”, es lo ideal en una organización que en sus colaboradores haya una buena comunicación y apoyo entre los mismo, y no genere conflictos.

C. Productividad

La productividad son las capacidades que cada colaborador expresa frente a sus tareas dadas por la organización. La falta de productividad, son actitudes que quieran o no perjudican de manera activa a la organización. Estas actitudes son: faltar, no cumplir con los procedimientos, etcétera. Pero no quiere decir que siempre que el colaborador que se desempeña eficientemente en sus labores va a tener buenas actitudes. Porque hay colaboradores que tienen buenas actitudes pero no se desempeñan bien sus labores (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

La tercera dimensión: productividad tiene los siguientes indicadores

- Cantidad de trabajo

La cantidad es el número de labores que debe realizar el colaborador que se ve sometido el colaborador a lo largo de su jornada laboral.

- Calidad de trabajo

Para alcanzar la calidad deben contar con los recursos adecuados, para lograr satisfacer al cliente externo, y como también no olvidar al cliente interno. La administración de la calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del

potencial humano; lo cual está condicionado de qué tan bien se sienten las personas trabajando dentro de la institución o empresa.

I.3.5. Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño tiene como objetivos los siguientes:

- Ayuda a la dirección a la toma de decisiones de recursos humanos como los ascensos, transferencias y despidos. En la evaluación se puede detectar a que se debe un bajo desempeño si es que lo tuviese, las necesidades que puede presentar dicho colaborador como capacitaciones y desarrollo del mismo. Para ello se utilizaría programas correctivos, ya que en dicha evaluación también se puede identificar con exactitud las habilidades y competencias de los colaboradores (Robbins y Judge, 2013, p. 555).
- El otro y último objetivo es brindar retroalimentación a los colaboradores de manera que la organización logre un buen desempeño de los colaboradores, pues dicha organización recompensara dicho esfuerzo. “Quiere decir que no solo se beneficiara la organización sino también el colaborador” (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

I.4. Formulación al Problema

La situación descrita motivó a plantear la siguiente pregunta:

¿Cómo la aplicación del programa en manejo del estrés laboral mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018?

I.5. Justificación del estudio

La presente investigación será justificada de acuerdo como lo plantean Hernández, Fernández y Baptista.

- Conveniencia

La presente investigación es importante porque permitió identificar a ciencia cierta los factores que producían estrés en los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, que hacía que perjudiquen su desempeño en sus labores que realizaban, y como se sabe que es lo principal que se debe tener en cuenta en una entidad para alcanzar sus metas y objetivos, tuvo como finalidad aplicar un programa en manejo del estrés laboral, para que generara una mejora en el desempeño de cada colaborador.

- Implicaciones prácticas

Este proyecto de investigación se realizó porque existe la necesidad de poder mejorar el desempeño de los colaboradores de la institución “Gerencia Regional de Salud – Lambayeque”, con la aplicación del instrumento “Cuestionario” validado. De acuerdo con los objetivos del proyecto de investigación su resultado permitirá encontrar soluciones concretas a los problemas ya planteados con respecto al personal operativo (Un programa en manejo al estrés para mejorar el desempeño laboral del personal).

- Valor teórico

La presente investigación, tuvo como finalidad mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, como también permitirá que muchas entidades del mismo rubro puedan incursionar y tener en cuenta este criterio para llegar al éxito, independientemente a los servicios y actividades a las que se dedican las entidades en el mercado.

- Utilidad metodológica

La presente investigación, se aportó con un instrumento que ayudó a recolectar y medir la información perteneciente de la variable de estudio “Desempeño Laboral”, el cual puede ser también adaptado a otro tipo de entidad. De la misma manera es importante mencionar que la investigación servirá a profesionales e investigadores que estén o en un futuro investiguen este tipo de problema y así quieran aplicar un programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral.

I.6. Hipótesis

H_i: La aplicación del programa en manejo del estrés mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

H_o: La aplicación del programa en manejo del estrés no mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivo general

Aplicar un Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

I.7.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.
- Diseñar un Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores luego de aplicar el programa en manejo del estrés laboral en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

II. Métodos

II.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de tipo experimental con un diseño pre-experimental, con un solo grupo de estudio al cual se le aplicara una PrePrueba para ver qué nivel tiene con respecto a nuestra variable dependiente, después se Aplicará un Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores. Finalmente se le aplicará un PosPrueba para ver si hay algún cambio en el desempeño de los colaboradores luego de aplicar el programa en manejo del estrés laboral en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque Periodo 2018 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 141).

Esquema del diseño: **G: O₁ X O₂**

G: Objeto de estudio (Colaboradores de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque).

O₁: Variable Dependiente (Desempeño Laboral de los colaboradores PREPRUEBA).

X: Variable Independiente (Estrés Laboral).

O₂: Variable Dependiente (Desempeño Laboral de los colaboradores POSPRUEBA).

II.2. Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL (V. D.)	Según Robbins afirma que, En el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. (2013, p.555)	El desempeño laboral, define el rendimiento laboral, quiere decir la capacidad del colaborador para realizar sus tareas asignadas de acuerdo con su puesto de trabajo, ya sea en menos tiempo, con menor esfuerzo y de calidad (Robbins y Judge, 2013, p. 555).	1° Desempeño de la tarea	I1.- Habilidades laborales	1P 2P 3P 4P	Escala Ordinal de Likert: 1Totalmente en desacuerdo 2Desacuerdo 3Indeciso 4De acuerdo 5Totalmente de acuerdo	Entrevista Cuestionario
				I2.- Conocimiento laboral	5P 6P 7P		
			2° Civismo	I1.- Compromiso	8P 9P 10P		
				I2.- Relaciones interpersonales	11P 12P 13P 14P		
			3° Productividad	I1.- Cantidad de trabajo	15P 16P 17P		
				I2.- Calidad de trabajo	18P 19P 20P		

Fuente: Elaboración propia

II.3. Población y Muestra

II.3.1. Población

Para efectos de la investigación, la población es finita, ya que está constituida por 360 colaboradores que laboran en las diversas áreas existentes en la institución Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.

II.3.2. Muestra

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula para el tamaño de la muestra estadística.

$$\text{Fórmula: } n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Datos:

n = El tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población= 360

Z = Valor del nivel de confianza (1.96)

e = Límite aceptable de error muestral

P = Proporción esperada (0.05)

(0.05)

Q = 1- P (1 – 0.05= 0.95)

Reemplazando los datos en la formula anterior, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 360}{0.05^2 * (360 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$
$$n = 60.83$$

Por lo tanto está conformado por 61 colaboradores que laboran actualmente en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.

Tabla 1. Muestra representativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, 2018

Áreas de la GERESA	Colaboradores	
	Frecuencia	Porcentaje
Oficina de Economía	11	18%
Oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica	9	15%
Oficina de Informática, Telecomunicación y Estadística	10	16%
Oficina de Recursos Humanos	18	30%
Oficina de Logística	13	21%
Total	61	100%

Datos obtenidos del cuadro de asignación de personal GERESA-L, 2018 (Fuente: Elaboración propia)

II.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

II.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- La primera técnica que se empleó en la presente investigación será la “Entrevista”, con el instrumento “Guía de entrevista” (Anexo N° 1), para poder identificar los factores que influyen en el estrés laboral de los colaboradores de la GERESA – Lambayeque, 2018.
- La segunda técnica que se empleará en la presente investigación será la “Encuesta”, con el instrumento “Cuestionario” (Anexo N° 2) que está conformado por 3 dimensiones, las cuales están constituidas de 6 indicadores y haciendo un total de 20 ítems. Con una escala ordinal de Likert en 5 niveles de calificación: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente desacuerdo (1), que sirve para recolectar los datos de la variable dependiente “Desempeño Laboral” de los colaboradores de la GERESA – Lambayeque, 2018.

II.4.2. Validez y confiabilidad

- Posteriormente para obtener la “Validez de apariencia” (Anexo N° 3) del instrumento fue validado por 3 expertos como el Lic. José Foción Echevarría Jara, Lic. Noe Alberto Rocillo Alberca y el Mg. Wilder Alvarado Castillo.
- Dicha investigación aplicó una “Prueba Piloto” a 10 colaboradores, para determinar la confiabilidad del contenido de los datos la cual utilizo un tipo de evaluación aspecto de “Consistencia interna” el “coeficiente Alfa de Cronbach” (Anexo N° 4), que estableció un valor mínimo de 0,9 de la razón de fiabilidad lo que indicó que es un instrumento con alto grado de confiabilidad.

Tabla 2. Niveles de confiabilidad "Alfa de Cronbach"

Escala	Categoría
0.00 – 0.69	Confiabilidad nula
0.70 – 0.79	Aceptable
0.80 – 0.89	Buen índice
0.90 – 0.99	Excelente
1.00	Confiabilidad total

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

II.5. Métodos de Análisis de datos

Método de investigación cualitativa con un análisis descriptivo para explicar el comportamiento de la muestra en estudio, a través de la clasificación en tablas y gráficos con interpretación porcentual (%) de los resultados, de acuerdo a los objetivos trazados de la metodología. Donde se aplicó un cuestionario de evaluación de desempeño labora con el fin de extraer información de relevancia a través de investigación cualitativa.

Análisis Estadísticos, para analizar los resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación, utilizare un Software SPSS.23 para ingresar los datos para luego crear las tablas. Como también se utilizó el Software Excel para crear los gráficos que irán en los resultados como también se logró hacer la comparación de los datos PrePrueba y PosPrueba, de dicha investigación.

II.6. Aspectos Éticos

La presente investigación, será desarrollada en beneficio de la población tomando en cuenta la situación actual del entorno.

- El respeto por el medio ambiente y la biodiversidad

Durante el desarrollo de este proyecto de investigación lo que se va a pretender es realizar el estudio sin causar ningún daño al medio ambiente, se trabajara con responsabilidad en estos dos puntos para no causar daño alguno.

- Ética

En este proyecto de investigación los datos que se van a obtener, observaciones serán tomados en cuenta tal cual se encuentren no sufrirán ninguna manipulación, porque si no, no sería una investigación verídica.

- Honestidad

La información y los datos que se van a obtener dentro de este proyecto de investigación serán auténticas sin realizar exclusión de alguna índole por razones políticas, sociales con el propósito de presentar un estudio, tal y como se presenta en el periodo de estudio.

III. Resultados

III.1. Resultados de la PrePrueba

Análisis Descriptivos de los Resultados del PrePrueba, que fue empleado el instrumento “Cuestionario” para evaluar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la GERESA-L. Es presentado por dimensiones.

Tabla 3. *Primera Dimensión: Desempeño de la tarea “PrePrueba”*

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted usualmente en la GERESA-L percibe la información correctamente y la entiende con facilidad?	3%	21%	46%	30%	0%
¿Usted suele tener iniciativa para realizar su labor, sin esperar que le indiquen?	0%	30%	43%	28%	0%
¿Usted logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generen en el entorno de la GERESA-L, o entre sus compañeros, a los procesos o tecnologías?	0%	20%	44%	34%	2%
¿Usted siempre persiste hasta alcanzar la meta fijada?	2%	21%	39%	34%	3%
¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las labores propias de su puesto de la GERESA-L?	0%	23%	43%	31%	3%
¿Usted regularmente recibe capacitaciones por parte de la GERESA-L?	15%	28%	43%	15%	0%
¿Usted normalmente tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales en la GERESA-L?	3%	13%	54%	30%	0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

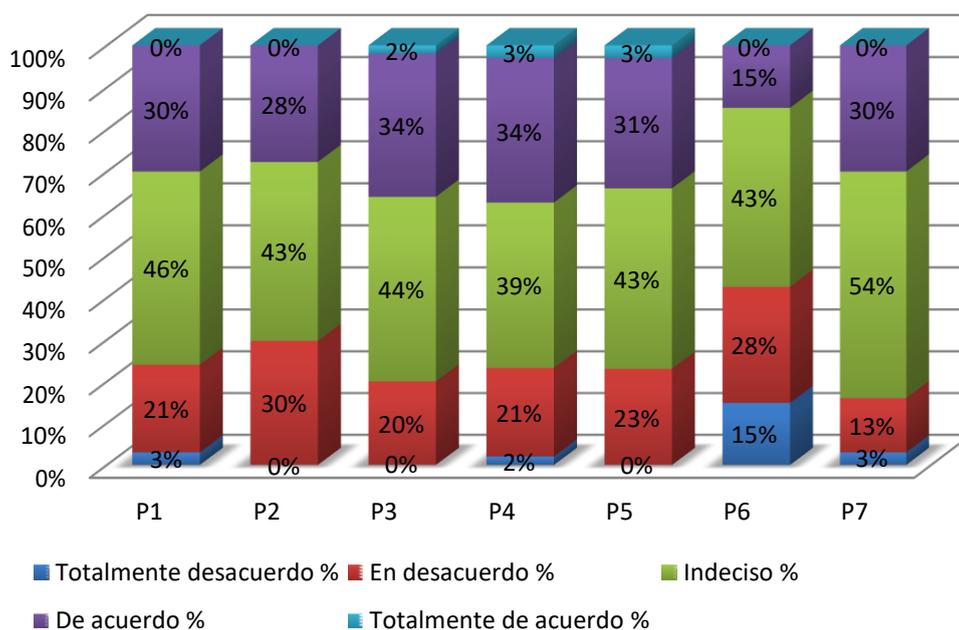


Gráfico 1. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 3 y Gráfico 1 se puede observar los resultados obtenidos mediante mi encuesta realizada en la PrePrueba, de acuerdo a la primera dimensión la cual está dividida en dos indicadores. Con respecto al indicador habilidades laborales cuenta con 4 preguntas, en la primera se obtuvo como resultados que el 46% indicaron estar indeciso sobre si entienden correctamente la información que le brinda la Geres-L, con un 30% afirmaron estar de acuerdo. Seguido con un 43% que respondieron estar indecisos que si suelen tomar iniciativa, un 30% afirmaron estar en desacuerdo. Con un 44% manifestaron estar indeciso en referencia a si se adaptan con rapidez a los cambios, mientras que un 34% están de acuerdo. Para terminar con el primer indicador el 39% respondieron estar indecisos sobre si persisten hasta alcanzar sus metas, con un 34% manifiestan estar de acuerdo.

Con respecto a mi segundo indicador, la cual consta de 3 preguntas, se obtuvo como resultados que el 43% están indecisos en referencia así consideran tener los conocimientos necesarios, el 31% están de acuerdo. Continuando con 43% consideraron estar indecisos en recibir capacitaciones por parte de la Geres-L, siguiendo con un 28% están en desacuerdo. Finalmente el 54% está indeciso en tener la posibilidad de desarrollar sus habilidades, mientras un 30% manifiesta estar de acuerdo.

Para concluir con mi primera dimensión la cual es “Desempeño de la tarea” se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados “Colaboradores de la GERESA-L”, les hace falta capacitaciones para que puedan desarrollar sus habilidades laborales y sus conocimientos, es por ello que no toman iniciativa para realizar sus labores ya sea porque no estén seguros de sus conocimientos adquiridos, y les hace difícil poder entender la información que se les brinda, porque conforme pasa el tiempo hay nueva información y nuevos sistemas que no todos conocemos. Y los conocimientos que dichos colaboradores ya tienen pues les hace falta que se le siga reforzando porque eso hace que se retrasen en el procedimiento de sus labores.

Tabla 4. Segunda Dimensión: Civismo “PrePrueba”

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted cumple constantemente con las tareas que le permiten lograr los objetivos planteados?	3%	11%	48%	34%	3%
¿Usted a menudo se siente feliz por los resultados que logra en la GERESA-L?	0%	11%	54%	31%	3%
¿Usted generalmente se siente participe del éxito o fracaso de su área de trabajo?	8%	26%	46%	20%	0%
¿Usted cuando opina, su jefe inmediato siempre suele tomarlas en cuenta?	0%	18%	52%	30%	0%
¿Usted suele tener una buena comunicación con su jefe inmediato?	0%	23%	46%	31%	0%
¿Usted y sus compañeros, suelen ayudarse o apoyarse para resolver los problemas que se puedan suscitar en la GERESA-L?	13%	21%	51%	15%	0%
¿Usted y sus compañeros comparten sus experiencias para el aprendizaje de todos?	2%	38%	36%	25%	0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

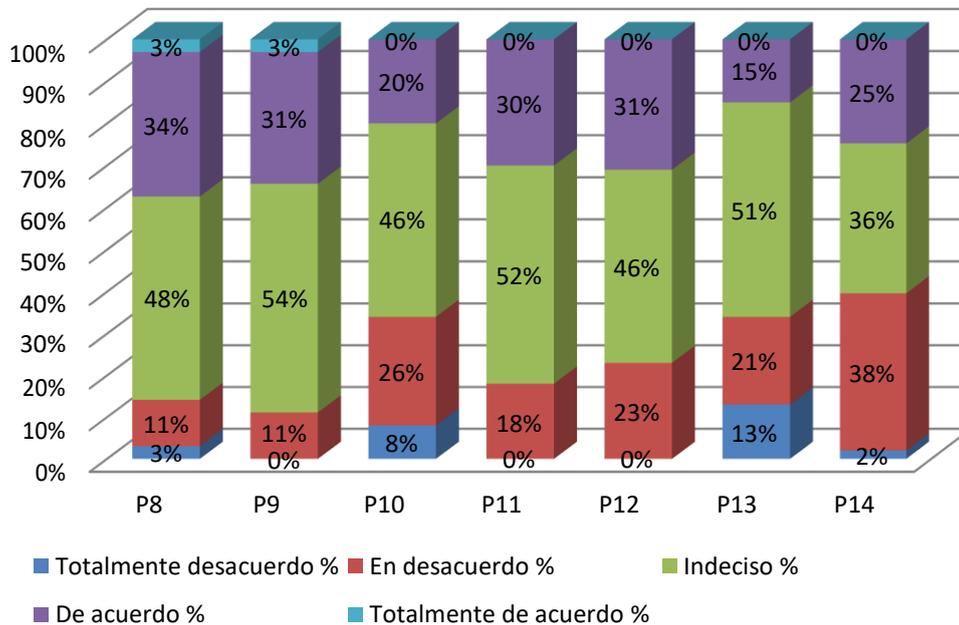


Gráfico 2. Segunda Dimensión: Civismo "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 4 y Gráfico 2 se obtuvo como resultados mediante mi encuesta realizada para la PrePrueba, de acuerdo con la segunda dimensión la cual está dividida entre dos indicadores. En referencia al indicador compromiso, está compuesta por 3 preguntas. En la primera se obtuvo que el 48% respondieron estar indecisos es decir no siempre cumple con las tareas y con un 34% manifestaron estar de acuerdo. Con un 54% indicaron estar indecisos de acuerdo así se sienten felices por los resultados obtenidos, seguido por un 31% están de acuerdo. Finalmente el 46% indicaron sentirse indecisos en si se sientes participes del éxito o fracaso de su área, mientras que un 26% se encuentran en desacuerdo. Con respecto a mi segundo indicador, la cual consta de 4 preguntas, se obtuvo como resultados que el 52% están indecisos respecto a si su jefe suele tomar en cuenta sus opiniones, con un 30% están de acuerdo. En referencia a si suele tener una buena comunicación con su jefe el 46% manifestó estar indecisos, seguido por el 31% indicaron estar de acuerdo. El 51% manifestaron encontrarse indecisos sobre si entre compañeros suelen ayudarse, con un 21% se encuentran en desacuerdo. Para finalizar el 38% afirmaron estar en desacuerdo si entre compañeros comparten sus experiencias, mientras que un 36% están indecisos.

Para concluir con mi segunda dimensión la cual es “Civismo” se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados “Colaboradores de la GERESA-L”, con respecto a dicha dimensión se puede observar que no existe una buena comunicación entre jefe y subordinado, hace falta liderazgo por parte de los jefes porque la comunicación es esencial para que todo marche bien en su área, las relaciones entre compañeros de trabajo es muy baja, no comparten sus conocimiento esto se debe a que existen diferencias entre si, y porque no todos se conocen, o se crean una falsa expectativas. Hace falta comunicación entre los compañeros de trabajo y compromiso por parte los colaboradores hacia la entidad, porque no todos se sienten felices con los resultados que obtienen.

Tabla 5. Tercera Dimensión: Productividad "PrePrueba"

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted suele realizar labores que varían constantemente?	11%	33%	34%	21%	0%
¿Usted mayormente desarrolla sus labores con normalidad (independientemente del tiempo de cumplimiento)?	13%	41%	33%	13%	0%
¿Usted normalmente culmina sus labores diarias dentro de sus horas de trabajo?	21%	46%	21%	11%	0%
¿Usted suele ejecutar sus tareas de acuerdo a lo planeado?	0%	13%	51%	34%	2%
¿Usted a menudo utiliza normas o procedimientos de calidad en sus labores?	0%	25%	43%	33%	0%
¿Usted siempre tiene las herramientas y los medios para realizar adecuadamente sus labores?	7%	46%	33%	15%	0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

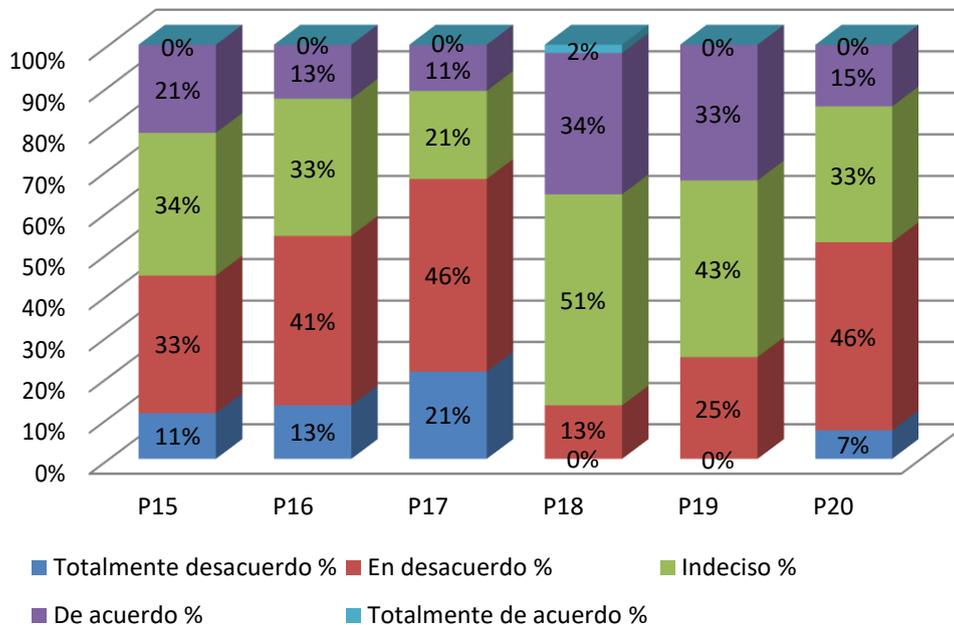


Gráfico 3. Tercera Dimensión: Productividad "PrePrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 5 y Gráfico 3 se obtuvo como resultados mediante la PrePrueba, de acuerdo con la tercera dimensión la cual está dividida entre dos indicadores. En referencia al indicador cantidad de trabajo, está compuesta por 3 preguntas. En la primera pregunta se obtuvo que el 34% respondieron estar indecisos es decir no suelen realizar labores que varíen constantemente y un 33% respondieron estar en desacuerdo. Con un 41% indicaron estar desacuerdo con respecto a si desarrollan sus labores con normalidad, seguido por un 33% que se encuentran indecisos. Para terminar con el primer indicador el 46% afirmaron estar en desacuerdo con la pregunta si culminan sus labores dentro las horas de trabajo, mientras que un 21% se encuentra indeciso.

Con respecto a mi segundo indicador calidad de trabajo la cual tiene de 3 preguntas, se obtuvo como resultados que el 51% están indecisos respecto así suelen ejecutar sus labores de acuerdo a lo planeado y con un 34% están de acuerdo. En referencia a si utilizan normas o procedimientos para la realización de sus labores el 43% indicaron estar indecisos, seguido por un 33% están de acuerdo. Para culminar el 46% afirmaron estar en desacuerdo es decir no cuentan con las herramientas y medios para la realización de sus labores, mientras que un 33% están indecisos

Para concluir con mi tercera dimensión la cual es “Productividad” se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados “Colaboradores de la GERESA-L”, las labores diarias que realizan los colaboradores son monótonas, suelen no cumplir sus labores al tiempo que se les pide porque se acumulan de trabajo por falta de organización, y eso conlleva a que se queden horas extras para terminar algunas tareas que son urgentes. No todos aplican las normas que tiene dicha entidad, porque no todos entienden no a todos se les brinda información. Y como sabemos en toda entidad pública los colaboradores sufren por no tener las herramientas adecuadas para que puedan culminar sus labores.

III.2. Resultados de la PosPrueba

Análisis Descriptivos de los Resultados del PosPrueba, que fue empleado el instrumento “Cuestionario” para evaluar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la GERESA-L después de haber aplicado el “Programa en manejo del Estrés Laboral”. Es presentado por dimensiones.

Tabla 6. *Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PosPrueba"*

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted usualmente en la GERESA-L percibe la información correctamente y la entiende con facilidad?	0%	18%	38%	41%	3%
¿Usted suele tener iniciativa para realizar su labor, sin esperar que le indiquen?	0%	23%	38%	39%	0%
¿Usted logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generen en el entorno de la GERESA-L, o entre sus compañeros, a los procesos o tecnologías?	0%	18%	38%	39%	5%
¿Usted siempre persiste hasta alcanzar la meta fijada?	0%	21%	31%	39%	8%
¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las labores propias de su puesto de la GERESA-L?	0%	18%	34%	43%	5%
¿Usted regularmente recibe capacitaciones por parte de la GERESA-L?	11%	30%	38%	21%	0%
¿Usted normalmente tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales en la GERESA-L?	0%	11%	43%	46%	0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

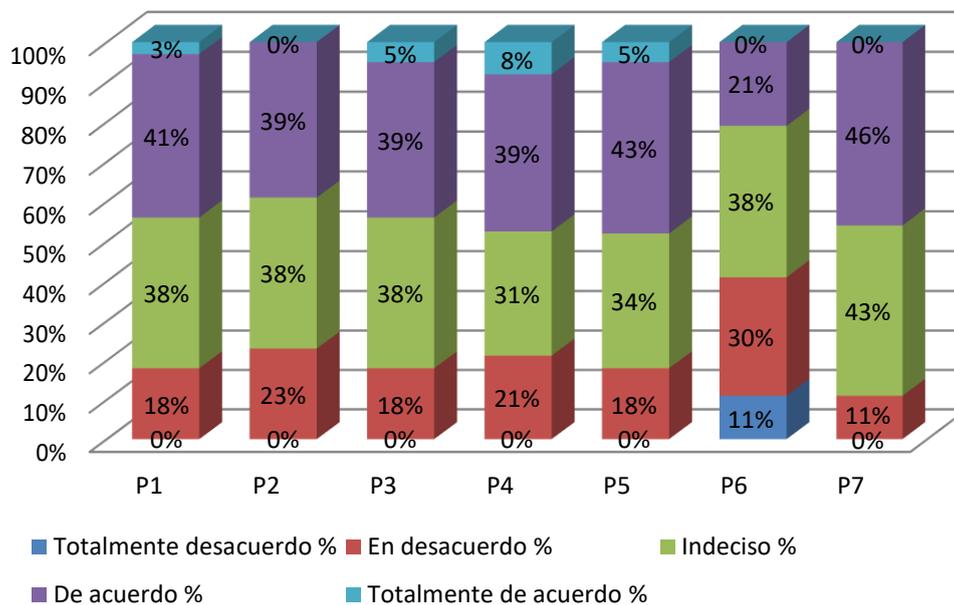


Gráfico 4. Primera Dimensión: Desempeño de la tarea "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 6 y Gráfico 4, se puede observar los resultados obtenidos mediante mi encuesta realizada en la PosPrueba, de acuerdo a la primera dimensión la cual está dividida en dos indicadores. Con respecto al indicador habilidades laborales cuenta con 4 preguntas, en la primera se obtuvo como resultados que el 41% que están de acuerdo con recibir y entender la información correctamente y un 38% que está indeciso. La siguiente hay un 39% en tener iniciativa para realizar sus labores como también un 38% se encuentra indeciso. Un 39% está de acuerdo con adaptarse a los nuevos cambios que se presentan en la GERESA-L y un 38% está indeciso. Como también un 39% está de acuerdo con persistir hasta alcanzar la meta fijada y 31% está indeciso. Un 43% está de acuerdo con tener conocimientos suficientes para realizar sus labores diarias y un 34% está indeciso. La siguiente es un 38% se encuentra indeciso en recibir capacitaciones y un 30% en desacuerdo. Y por último hay un 46% que se encuentra de acuerdo con poder desarrollar sus habilidades personales y un 43% que está indeciso.

Para concluir con mi segunda dimensión la cual es "Civismo" se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados "Colaboradores de la GERESA-L", mejoro las habilidades laborales, por medio de las capacitaciones que obtuvieron por parte de la GERESA-L y también se pueden adaptar a dichos cambios que pueda presentar la entidad.

Tabla 7. Segunda Dimensión: Civismo "PosPrueba"

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted cumple constantemente con las tareas que le permiten lograr los objetivos planteados?	0%	10%	38%	44%	8%
¿Usted a menudo se siente feliz por los resultados que logra en la GERESA-L?	0%	8%	43%	44%	5%
¿Usted generalmente se siente participe del éxito o fracaso de su área de trabajo?	3%	21%	36%	39%	0%
¿Usted cuando opina, su jefe inmediato siempre suele tomarlas en cuenta?	0%	15%	41%	44%	0%
¿Usted suele tener una buena comunicación con su jefe inmediato?	0%	15%	38%	46%	2%
¿Usted y sus compañeros, suelen ayudarse o apoyarse para resolver los problemas que se puedan suscitar en la GERESA-L?	7%	11%	38%	44%	0%
¿Usted y sus compañeros comparten sus experiencias para el aprendizaje de todos?	0%	23%	34%	38%	5%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

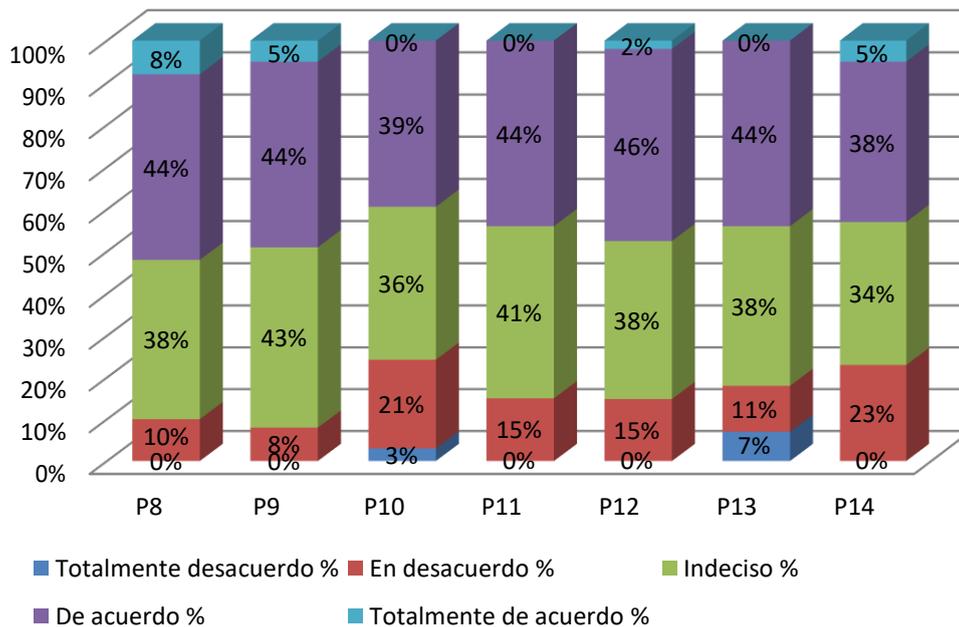


Gráfico 5. Segunda Dimensión: Civismo "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 7 y Gráfico 5 se obtuvo como resultados mediante mi encuesta realizada para la PosPrueba, de acuerdo con la segunda dimensión la cual está dividida entre dos indicadores. En referencia al indicador compromiso, está compuesta por 3 preguntas. En la primera se obtuvo que el 44% respondieron estar de acuerdo es decir siempre cumple con las tareas y con un 38% manifestaron estar indecisos. Con un 44% indicaron estar indecisos de acuerdo así se sienten felices por los resultados obtenidos, seguido por un 31% están indecisos. Finalmente el 39% indicaron estar de acuerdo se sienten participes del éxito o fracaso de su área, mientras que un 36% se encuentran indecisos. Con respecto a mi segundo indicador, la cual consta de 4 preguntas, se obtuvo como resultados que el 44% están de acuerdo respecto a si su jefe suele tomar en cuenta sus opiniones, con un 41% están indecisos. En referencia a si suele tener una buena comunicación con su jefe el 46% manifestó estar de acuerdo, seguido por el 38% indicaron estar indecisos. El 44% manifestaron encontrarse de acuerdo sobre si entre compañeros suelen ayudarse, con un 38% se encuentran indecisos. Para finalizar el 38% afirmaron estar en desacuerdo si entre compañeros comparten sus experiencias, mientras que un 34% están indecisos.

Para concluir con mi segunda dimensión la cual es "Civismo" se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados "Colaboradores de la GERESA-L", con respecto a dicha dimensión se puede observar que ya existe una buena comunicación entre

jefe y subordinado, las relaciones entre compañeros de trabajo es buena, comparten sus conocimiento. Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo y el compromiso por parte los colaboradores hacia la entidad es buena, porque algunos se sienten felices con los resultados que obtienen.

Tabla 8. Tercera Dimensión: Productividad "PosPrueba"

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Usted suele realizar labores que varían constantemente?	7%	21%	33%	39%	0%
¿Usted mayormente desarrolla sus labores con normalidad (independientemente del tiempo de cumplimiento)?	3%	28%	30%	34%	5%
¿Usted normalmente culmina sus labores diarias dentro de sus horas de trabajo?	15%	21%	23%	34%	7%
¿Usted suele ejecutar sus tareas de acuerdo a lo planeado?	0%	13%	34%	44%	8%
¿Usted a menudo utiliza normas o procedimientos de calidad en sus labores?	0%	20%	38%	43%	0%
¿Usted siempre tiene las herramientas y los medios para realizar adecuadamente sus labores?	3%	30%	31%	36%	0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

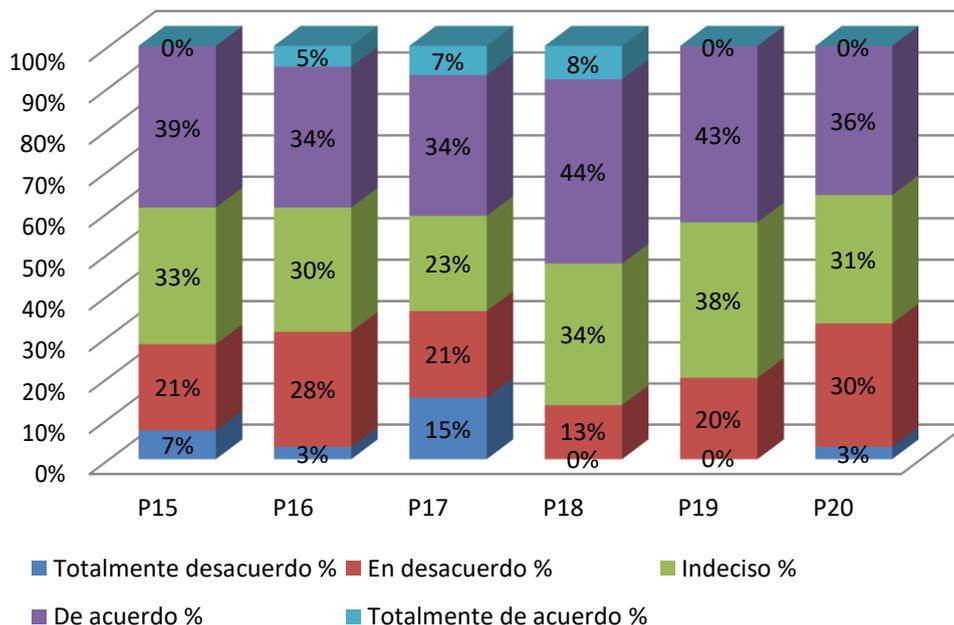


Gráfico 6. Tercera Dimensión: Productividad "PosPrueba" (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

En la Tabla 8 y Gráfico 6 se obtuvo como resultados mediante la PosPrueba, de acuerdo con la tercera dimensión la cual está dividida entre dos indicadores. En referencia al indicador cantidad de trabajo, está compuesta por 3 preguntas. En la primera pregunta se obtuvo que el 39% respondieron estar de acuerdo decir suelen realizar labores que varían constantemente y un 33% respondieron esta indecisos. Con un 34% indicaron estar de acuerdo con respecto a si desarrollan sus labores con normalidad, seguido por un 30% que se encuentran indecisos. Para terminar con el primer indicador el 34% afirmaron estar en de acuerdo con la pregunta si culminan sus labores dentro las horas de trabajo, mientras que un 23% se encuentra indeciso.

Con respecto a mi segundo indicador calidad de trabajo la cual tiene de 3 preguntas, se obtuvo como resultados que el 44% están de acuerdo respecto así suelen ejecutar sus labores de acuerdo a lo planeado y con un 34% están indecisos. En referencia a si utilizan normas o procedimientos para la realización de sus labores el 43% indicaron estar de acuerdo, seguido por un 38% están indecisos. Para culminar el 36% afirmaron estar en de acuerdo es decir cuentan con las herramientas y medios para la realización de sus labores, mientras que un 31% están indecisos.

Para concluir con mi tercera dimensión la cual es "Productividad" se evidencio por medio de los resultados obtenidos de los encuestados "Colaboradores de la GERESA-L", las

labores diarias que realizan los colaboradores varían, suelen cumplir sus labores al tiempo que se les pide porque se encuentran más organizados y no se acumulan de trabajo y eso ya no conlleva a que se queden horas extras para terminar algunas tareas. Algunos pero no todos aplican las normas que tiene dicha entidad, porque algunos entienden. Y casi siempre cuentan con las herramientas adecuadas para realizar sus labores.

III.3. Comparación de Resultados de la PrePrueba y PosPrueba

Tabla 9. Comparación: PrePrueba y PosPrueba

RANGO	D1		D2		D3	
	PrePrueba	PosPrueba	PrePrueba	PosPrueba	PrePrueba	PosPrueba
Totalmente desacuerdo	3%	2%	4%	1%	9%	5%
En desacuerdo	22%	20%	21%	15%	34%	22%
Indeciso	45%	37%	48%	38%	36%	32%
De acuerdo	29%	38%	27%	43%	21%	38%
Totalmente de acuerdo	1%	3%	1%	3%	0%	3%

Datos obtenidos del Excel y SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

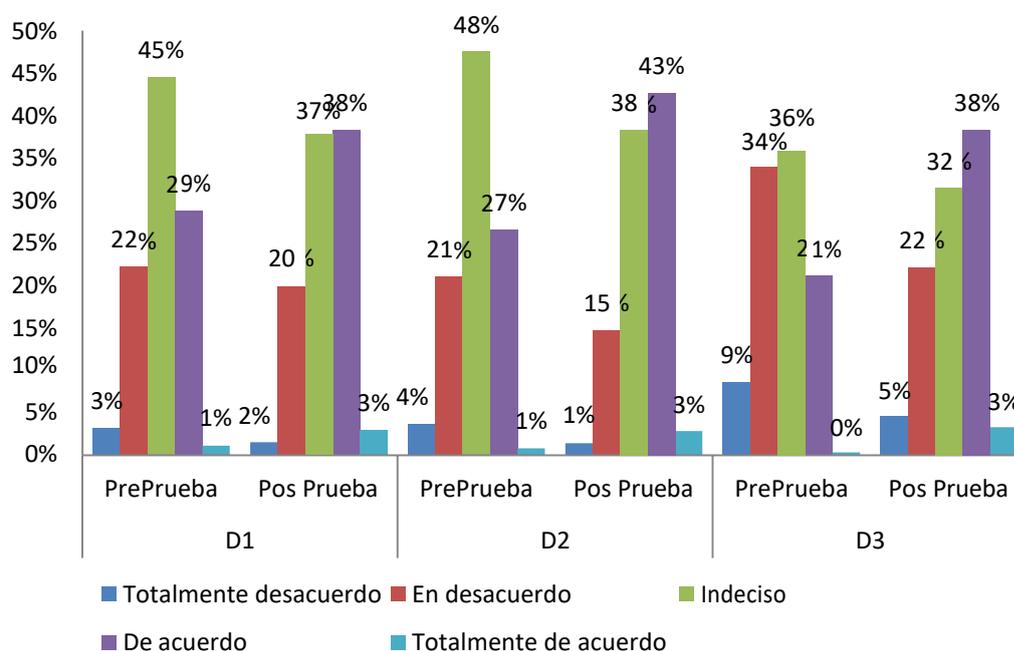


Gráfico 7. Comparación: PrePrueba y PosPrueba (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como se puede observar que en la primera dimensión “Desempeño de la tarea”, un 1% disminuyó en totalmente desacuerdo, en desacuerdo disminuyó un 2%, en indeciso disminuyó un 8%, un 9% aumento en estar de acuerdo, y también un 2% aumento en estar totalmente de acuerdo.

En la segunda dimensión “Civismo”, un 3% disminuyó en totalmente desacuerdo, en desacuerdo disminuyó un 6%, indeciso disminuyó un 10%, en de acuerdo aumento un 16%, y por ultimo un 2% aumento totalmente de acuerdo.

La ultima dimensión “Productividad”, un 4% disminuyó totalmente desacuerdo, en desacuerdo disminuyó un 12%, un 4% disminuyó en indeciso, de acuerdo aumento un 17% y por ultimo hubo un aumento del 3% en totalmente de acuerdo.

Como podemos observar que si hubo cambios pero no con un alto porcentaje, lo que quiere decir que el programa en Manejo del Estrés Laboral no ayudó mucho para la mejora del desempeño de los trabajadores debido al poco tiempo que se empleó para realizar dicho programa.

III.4. La contrastación de Hipótesis

El primer paso para la contrastación de Hipótesis es hacer la “Prueba de normalidad”, para poder saber que prueba se utilizara para el segundo y último paso de la contrastación de Hipótesis.

Tabla 10. *Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PrePruebayPosPrueba	61	100,0%	0	0,0%	61	100,0%

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 11. *Pruebas de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PrePruebayPosPrueba	,114	61	,049	,962	61	,058
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se tomó en cuenta a Kolmogorov-Smimov, porque tuvo como muestra 61 colaboradores, ya que dicha prueba solo se utiliza para muestras mayores a 30. Para que la distribución sea normal el valor de significancia debe ser mayor o igual a 0,05, lo cual dio como resultado **0,049** por lo tanto la distribución no es normal.

Se continuo con el siguiente paso que fue la Prueba de Wilcoxon ya que el valor de significancia fue menor de 0,05, es por ello que se utilizó dicha prueba.

H_i: La aplicación del programa en manejo del estrés mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

H_o: La aplicación del programa en manejo del estrés no mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

Tabla 12. Rangos (Prueba de Wilcoxon)

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
PosPrueba - PrePrueba	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	61 ^b	31,00	1891,00
	Empates	0 ^c		
	Total	61		
a. PosPrueba < PrePrueba				
b. PosPrueba > PrePrueba				
c. PosPrueba = PrePrueba				

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 13. Estadísticos de prueba (Prueba de Wilcoxon)

Estadísticos de prueba ^a	
	PosPrueba – PrePrueba
Z	-6,806 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Datos obtenidos del SPSS.23 (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Puesto que el nivel de significancia es de “**0,000**”, por lo tanto indica que hay suficiente evidencia estadística para afirma a la hipótesis alterna. Entonces si rechazó la hipótesis nula. Por lo que se puede inferir que la aplicación del programa en manejo del estrés mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

IV. Discusión

Se analiza y se discute tomando como base los resultados de la investigación, el marco teórico y la hipótesis, con la determinación de sustentar el logro de acuerdo a los objetivos planteados.

De acuerdo con lo que manifiesta Del Hoyo, el estrés laboral es una reacción que se genera ante determinados estímulos externos, en este caso de un colaborador en su centro de labor los estímulos externos serían: no disponer de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, la presión de las exigencias que se susciten, el autoritarismo del jefe, la falta de respeto entre compañeros, la monotonía en dichas tareas, la sobrecarga de actividades etc. (Del Hoyo, 2004, p. 6).

En el presente trabajo el estrés laboral, se presenta en diversos estresores como del ambiente físico, estresores organizacionales, y estresores de la tarea, ya que presenta, por tanto el colaborador debe de contar con un ambiente físico adecuado para que pueda realizar sus labores diarias, porque al no tener un ambiente adecuado ese llega al punto estresarse lo suficiente para no poder realizar adecuadamente sus labores. Como también la falta de capacitaciones porque el colaborador no tendría control de su labor como lo conocimiento suficientes para poder llevar a cavado dicha labor, también las relaciones con sus compañeros de trabajo no hay una unión como equipo de trabajo.

En cuanto a la variable dependiente, Desempeño laboral; señalado por Robbins y Judge, definen que es el rendimiento laboral, quiere decir la capacidad del colaborador para realizar sus tareas asignadas de acuerdo con su puesto de trabajo, ya sea en menos tiempo, con menor esfuerzo y de calidad. De acuerdo con los resultados de la PrePrueba, lo manifestado por el autor ya mencionado, se puede indicar que, las diversas percepciones que tenían los colaboradores sobre el desempeño laboral era una percepción deficiente hacia la entidad deficiente hacia la organización y a su jefe inmediato, lo cual permite que los trabajadores no se sientan comprometidos con los objetivos de la institución.

Sobre la base de los resultados de ambas variables, se ha demostrado confirmando así la hipótesis nula, la aplicación del programa en manejo del estrés no mejoró el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018, este planteamiento se sustenta en las investigaciones y resultados realizados de ambas variables de estudio, y siguiendo un criterio lógico de contrastación, se puede afirmar que la hipótesis ha sido contrastada.

V. Conclusiones

Primer objetivo general:

- Aplicado el programa en manejo del estrés laboral, lo cual se dieron a cabo en las áreas de la GERENSA-L, para fortalecer en temas relacionados al Estrés Laboral, sobre para que identifiquen los factores que influyen en el estrés laboral.

Objetivos específicos:

- El diagnóstico de la situación actual del Desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, realizado a través de un cuestionario a los colaboradores de esta institución en el año 2018, se concluyó que existe un déficit de capacitaciones para que puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos laborales de cada colaborador. No hay compañerismo dentro de las horas de trabajo, la falta de comunicación interna, entre jefe y subordinado y entre compañeros. Sus labores diarias mayormente son monótonas no varían, y sobre todo que hay una falta de organización por parte de cada colaborador No cuentan con herramientas adecuadas para que realicen sus labores diarias y eso hace que retrase su trabajo.
- El programa fue diseñado para mejorar del desempeño de los colaboradores, ya que se observó y entrevisto que tienen un bajo desempeño, ya que presentan diversos factores que conllevan al estrés laboral.
- Fue comparado los resultados de la PrePrueba y PosPrueba se llegó a la conclusión de que la efectividad del programa en manejo del Estrés Laboral hubiera sido en su totalidad, si el resto de los colaboradores que no asistieron a las sesiones también demostraran interés en aprender y reforzar sus conocimientos de temas importantes que se ofrecieron para resolver los factores que presentan súbitamente con el fin de adoptar nuevas actitudes de trabajo, y como también hubiera sido efectivo el programa si no fuese limitado en el tiempo de la aplicación de dicho programa.

VI. Recomendaciones

- Establecer un convenio entre la GERESA – LAMBAYEQUE y las universidades, y así acuerden realizar programas o talleres y capacitaciones periódicamente en específico sobre el Talento Humano para atender las necesidades de los colaboradores y así no existan estresores que influyen en el desempeño de los colaboradores.
- Sugerir buscar información sobre certificaciones y así mismo en un futuro postular a ellas para que la institución brinde un mejor y adecuado servicio.
- Proponer a los responsables de cada área de la institución adaptarse y adecuarse a los nuevos cambios y exigencias que se vienen dando en el transcurso del tiempo a través de la globalización lo que permitirá una expectativa diferente a las competencias y oportunidades que se dan dentro del contexto laboral de acuerdo a los procesos administrativos orientados al logro de los objetivos de la GERESA – LAMBAYEQUE.
- Que en un futuro se pueda masificar el programa de manera óptima y eficaz.

VII. Propuesta

1. Dirigido

A todos los colaboradores ejecutivos, administrativos y personas que en general, deseen desarrollar habilidades que le ayuden a manejar el estrés con el fin de mejorar su calidad de vida y desempeño laboral.

2. Objetivos

Esta investigación tiene como *objetivo general*:

Aplicar el Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.

Y como *objetivos específicos*:

- Brindar la información básica a los trabajadores sobre uno de los problemas que en los últimos tiempos, aqueja cada vez más a la población y que además no distingue sexo, edad o condición social, “*EL ESTRÉS LABORAL*”.
- Reconocer y controlar los estados de estrés; realizar un adecuado autodiagnóstico sobre el estrés.

3. Programa en manejo del estrés laboral

Con el fin de aprender a gestionar el estrés laboral de forma tal que no perjudique el desempeño y salud de los trabajadores, se pretenden implementar programas los cuales detallamos a continuación:

ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA		
SESIONES	TEMA	NÚMERO DE HORAS
Sesión I	Conociendo el “Estrés Laboral”	75 min.
Sesión II	¿Cuáles son los factores que causan el Estrés Laboral?	75 min.
Sesión III	¿Cómo manejar el Estrés Laboral?	75 min.
Sesión IV	Soluciones	80 min.
Sesión V	Soluciones	85 min.

SESIÓN I: Conociendo el Estrés Laboral					
CONTENIDO	MÉTODO	OBJETIVOS	TIEMPO	ENCARGADO	RECURSOS
Bienvenida al Programa.	Exposición.	Dar por iniciado el Programa	10 min.	Facilitador: <i>Marco Capristán Campos</i>	
Presentación del Programa.	Exposición – Dialogo.	Dar a conocer a los trabajadores los objetivos de dicho programa.	15 min.		
Estrés Laboral.	A cada Trabajador se le dará una cartulina y un marcador para que escriban en una palabra lo que les evoca la palabra Estrés, luego de esto se les pedirá que comenten en voz alta la palabra que escribieron.	Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los empleados sobre lo que es el Estrés Laboral.	25 min.		* Cartulinas * Plumones
	Dinámica				
¿Qué es el Estrés Laboral?.	Exposición.	Dar a conocer en que consiste el estrés laboral, para generar en los participantes la necesidad de cambio.	25 min.		Papelotes

SESIÓN II: ¿Cuáles son los factores que causan el Estrés en el trabajo?					
CONTENIDO	MÉTODO	OBJETIVOS	TIEMPO	ENCARGADO	RECURSOS
¿Qué es el Estrés Laboral?.	Preguntas abiertas para los trabajadores.	Recordar que es el estrés laboral.	15 min.	Facilitador: <i>Marco Capristán Campos</i>	-
Factores que producen Estrés Laboral	A cada uno de los trabajadores se le pedirá que identifique un factor que le causa estrés.	Conocer cuáles son los factores que se consideran que son una fuente de estrés en la labor diaria de los trabajadores.	25 min.		-
Factores que producen Estrés Laboral: <ul style="list-style-type: none"> - Estresores del ambiente físico - Estresores de la tarea - Estresores de la organización 	Exposición de los factores.	Explicar cada uno de los factores que producen Estrés Laboral.	35 min.		Ayuda visual

SESIÓN III: ¿Cómo cambiar los factores que producen Estrés Laboral?					
CONTENIDO	MÉTODO	OBJETIVOS	TIEMPO	ENCARGADO	RECURSOS
Factores que producen Estrés Laboral: - Estresores del ambiente físico - Estresores de la tarea - Estresores de la organización	Exposición de los factores.	Recordar cuáles eran los factores del Estrés Laboral	25 min.	Facilitador: <i>Marco Capristán Campos</i>	Ayuda visual
	Dinámica		25 min.		
¿Qué soluciones daríamos para esos factores que producen Estrés Laboral?	Cada trabajador dará su opinión. Diálogo.	Conocer las propuestas de los trabajadores.	25 min.		

SESIÓN IV: Soluciones					
CONTENIDO	MÉTODO	OBJETIVOS	TIEMPO	ENCARGADO	RECURSOS
¿Qué soluciones daríamos para esos factores que producen Estrés Laboral?	Cada trabajador dará su opinión. Diálogo.	Conocer las propuestas de los trabajadores.	15 min.	Facilitador: <i>Marco Capristán Campos</i>	
¿Cómo organizarnos?	Exposición	Tener organizado el tiempo para realizar las labores diarias.	20 min.		Ayuda visual
	Dinámica		15 min.		Cartulinas Plumones
Despejándonos 15 min.	Exposición	No caer en la monotonía	15 min.		Ayuda visual
	Dinámica		15 min.		Cartulinas Plumones

SESIÓN V: Soluciones					
CONTENIDO	CONTENIDO	CONTENIDO	CONTENIDO	CONTENIDO	CONTENIDO
¿Cuánto conozco a mi compañero de trabajo?	Exposición	Crear un ambiente de trabajo adecuado	15 min.	Facilitador: <i>Marco Capristán Campos</i>	Ayuda visual
	Dinámica		15 min.		Cartulinas Plumones
Liderazgo	Exposición	Motivar a los colaboradores a conseguir el objetivo	15 min		Ayuda visual
	Dinámica		15 min		Cartulinas Plumones
¿Cuánto aprendí?	Evaluación	Saber cuánto aprendió el colaborador.	10 min.		Fichas de evaluación
	Cierre del Programa		15 min		

VIII. Referencias bibliográficas

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*. Tesis de grado, Universidad de Carabobo, La Morita.
- Alvaro Morales, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri - 2017*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- América, E. (02 de Febrero de 2018). *El Economista América*. Obtenido de <http://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/8933224/02/18/Cinco-consejos-para-enfrentar-el-estres-laboral.html>
- Arrunategui, P. (10 de Noviembre de 2015). *RPP Noticias*. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Banda, M., & Santamaria, C. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de Tiendas EFE S.A. de la Agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Chero, L., & Díaz, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Dávila, J., & Díaz, M. (2015). *Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa naciones de Chiclayo, 2015*. Tesis de grado, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.

- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: I.N.S.H.T.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla.
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - año 2016*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- La República. (25 de Agosto de 2012). *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/archivo/655165-estres-bajos-sueldos-y-la-rutina-alientan-mala-atencion-en-estado>
- Nolberto Ramos, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017*. Tesis de grado, Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Periodo 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Altiplano - Puno, Puno.

Anexos

Anexo N° 1: Instrumento “Guía de Entrevista”, 2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD – LAMBAYEQUE, PERIODO 2018”

La presente guía de entrevista es parte de una investigación tiene como objetivo determinar cuál es el desempeño de sus subordinados en el área donde labora. Tenemos gran interés por conocer su opinión. Por favor sea honesto al responder.

Muchas gracias por su colaboración.

APELLIDOS Y NOMBRES:	
GÉNERO:	
Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
CARGO:	
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: años	

1. ¿Usted cómo calificaría el resultado que mejor refleja el desempeño de sus compañeros de trabajo?
2. ¿Teniendo en cuenta la pregunta anterior, que factores piensa usted que son los causantes de diferentes niveles de desempeño en los trabajadores de su área?
3. ¿Usted cuándo comete algún error al momento de desarrollar sus actividades encomendadas?
¿Por qué cree usted, que se presenta esta situación?
4. ¿Usted cree que existen dificultades entre los compañeros al momento de realizar las labores en conjunto?
5. ¿Usted que como considera sus labores diarias, varían o son monótonas?
6. ¿Usted qué opina acerca de las cantidades de tareas que tiene cada uno de los trabajadores, son exigentes en cuanto al tiempo y/o dificultad de cada una de estas?
7. ¿Usted cree, que el ambiente de trabajo, es el adecuado, en términos de infraestructura y equipamiento, para poder llevar a cabo las labores que se debe hacer día a día?
8. ¿Usted cree le hace falta adquirir nuevos conocimientos para su desarrollo?

Anexo N° 2: Instrumento “Cuestionario PrePrueba y PosPrueba”, 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD – LAMBAYEQUE, PERIODO 2018”

Colaborador: El presente cuestionario es parte de una investigación tiene como objetivo determinar cuál es su desempeño en el área donde labora. Tenemos gran interés por conocer su opinión. Por favor sea honesto al responder.

GÉNERO:	
Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
ÁREA DONDE LABORA:	
Oficina de Economía	<input type="checkbox"/>
Oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica	<input type="checkbox"/>
Oficina de Informática, Telecomunicación y Estadística	<input type="checkbox"/>
Oficina de Recursos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
Oficina de Logística	<input type="checkbox"/>
ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN:	
1 a 10 Años <input type="checkbox"/>	21 a 31 Años <input type="checkbox"/>
11 a 20 Años <input type="checkbox"/>	31 a más Años <input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES: Después de analizar cada pregunta, marque con una “X” el cuadro que indique su grado de frecuencia la escala siguiente.

PREGUNTAS	1 TOTALMENTE DESACUERDO				
	5	4	3	2	1
1. D11 ¿Usted usualmente en la GERESA-L percibe la información correctamente y la entiende con facilidad?					
2. D11 ¿Usted suele tener iniciativa para realizar su labor, sin esperar que le indiquen?					
3. D11 ¿Usted logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generen en el entorno de la GERESA-L, o entre sus compañeros, a los procesos o tecnologías?					
4. D11 ¿Usted siempre persiste hasta alcanzar la meta fijada?					
5. D12 ¿Usted considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las labores propias de su puesto de la GERESA-L?					

5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE DESACUERDO					
				5	4	3	2	1	
PREGUNTAS									
6. D12	¿Usted regularmente recibe capacitaciones por parte de la GERESA-L?								
7. D12	¿Usted normalmente tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales en la GERESA-L?								
8. D21	¿Usted cumple constantemente con las tareas que le permiten lograr los objetivos planteados?								
9. D21	¿Usted a menudo se siente feliz por los resultados que logra en la GERESA-L?								
10. D21	¿Usted generalmente se siente partícipe del éxito o fracaso de su área de trabajo?								
11. D22	¿Usted cuando opina, su jefe inmediato siempre suele tomarlas en cuenta?								
12. D22	¿Usted suele tener una buena comunicación con su jefe inmediato?								
13. D22	¿Usted y sus compañeros, suelen ayudarse o apoyarse para resolver los problemas que se puedan suscitar en la GERESA-L?								
14. D22	¿Usted y sus compañeros comparten sus experiencias para el aprendizaje de todos?								
15. D31	¿Usted suele realizar labores que varían constantemente?								
16. D31	¿Usted mayormente desarrolla sus labores con normalidad (independientemente del tiempo de cumplimiento)?								
17. D31	¿¿Usted normalmente culmina sus labores diarias dentro de sus horas de trabajo?								
18. D32	¿Usted suele ejecutar sus tareas de acuerdo a lo planeado?								
19. D32	¿Usted a menudo utiliza normas o procedimientos de calidad en sus labores?								
20. D32	¿Usted siempre tiene las herramientas y los medios para realizar adecuadamente sus labores?								

Tu opinión es muy valiosa, gracias por su respuesta.

Anexo N° 3: Validación del instrumento “Por Expertos”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : Wilder Alvarado Castillo
1.2. Profesión : Estadístico
1.3. Grado académico : Magister
1.4. Título Profesional : Lic. en Estadística
1.5. Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
1.6. Cargo que desempeña : Docente Universitario
1.7. Teléfono : 953 264 493
1.8. Correo Electrónico : acastillowa@ucvvirtual.edu.pe
1.9. Nombre del Investigador : María Alejandra Capristán Vallejos

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	↙			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	↙			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

3. Observaciones o sugerencias:

.....

.....

.....


.....
LIC. WILDER ÁNGEL ALVARADO CASTILLO
Nº COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma del experto

DNI: 17531294



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : José Foción Echevarría Jara
- 1.2. Profesión : Administrador de Empresas y Docente
- 1.3. Grado académico : Doctor en Administración
- 1.4. Título Profesional : Lic. en Administración y Lic. en Educación
- 1.5. Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo,
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y
Universidad Señor de Sipán
- 1.6. Cargo que desempeña : Docente Metodólogo
- 1.7. Teléfono : 979 665 696
- 1.8. Correo Electrónico : focheuv@gmail.com
- 1.9. Nombre del Investigador : María Alejandra Capristán Vallejos

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	✓			

3. Observaciones o sugerencias:

.....

.....

.....



 Dr. José Esteban Echavarría Jara
 Licenciado de Administración
 Especialidad en Organización
 Marketing y Organización
 DNI: 17843016



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Noe Alberto Rosillo Alberca
- 1.2 Profesión : Administrador
- 1.3 Grado académico : Maestría
- 1.4 Título Profesional : Lic. en Administración
- 1.5 Institución donde trabaja : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente
- 1.7 Teléfono : 978 095 828
- 1.8 Correo Electrónico : noaroal@hotmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : María Alejandra Capristán Vallejos

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	/			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	/			

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	/			

4.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	/			

4.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1:	/			

5. Observaciones o sugerencias:

.....
.....
.....



Firma del experto

DNI: 17935127

Anexo N° 4: Confiabilidad del instrumento “Alfa de Cronbach”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Datos obtenidos del SPSS (Fuente: Elaboración propia)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	20

Datos obtenidos del SPSS (Fuente: Elaboración propia)

Anexo N° 5: Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	“Programa en manejo del Estrés Laboral para mejorar el Desempeño Laboral - Gerencia Regional de Salud-Lambayeque, Periodo 2018”
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión del Talento Humano
AUTOR	María Alejandra Capristán Vallejos

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
¿La aplicación del programa en manejo del estrés laboral mejorara significativamente el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque en el Periodo 2018?	Esta investigación tiene como objetivo general: Aplicar un Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.	<i>H_i</i> : La aplicación del programa en manejo del estrés mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018. <i>H_o</i> : La aplicación del programa en manejo del estrés no mejorará el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE: “Estrés Laboral”			ENFOQUE: Cualitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: Experimental DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Pre-experimental UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Gestión del Talento Humano POBLACIÓN: 360 MUESTRA: 61	Entrevista Cuestionario
	Y como objetivos específicos: - Diagnosticar la situación actual sobre el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018. - Diseñar un Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018. - Evaluar el desempeño de los colaboradores luego de aplicar el programa en manejo del estrés laboral en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque, Periodo 2018.			1° Desempeño de la tarea	I1.- Habilidades laborales I2.- Conocimiento laboral		
				2° Civismo	I1.- Compromiso I2.- Relaciones interpersonales		Libros Informes Páginas webs Periódicos
			VARIABLE DEPENDIENTE: “Desempeño Laboral”	3° Productividad	I1.- Cantidad de trabajo I2.- Calidad de trabajo		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 6: Constancia

CONSTANCIA

El que suscribó, Lic. Aldo Baca Higinio jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la Institución Gerencia Regional de Salud, Lambayeque.

Consta:

Que la alumna María Alejandra Capristán Vallejos, identificada con DNI: 72436541, estudiante de la carrera de Administración de la escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ha ejecutado el estudio para la tesis denominada "PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE, PERIODO 2018", a fines del mes de Mayo del 2018 en las instalaciones de la institución.

Se expide la presente solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 2 de Julio del 2018

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Lic. Aldo Denis Baca Higinio
OFICINA RECURSOS HUMANOS

Anexo N° 7: Fotografías



Ilustración 1. Entrega de los cuestionarios "Encuesta" para la PrePrueba y PosPrueba



Ilustración 2. Aplicación del programa en manejo del estrés laboral



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 3

Yo, Kelly Cristina Vásquez Huatay, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisora de la tesis titulada "Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional de Salud - Lambayeque, período 2018", de la estudiante María Alejandra Capristán Vallejos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel - 12 de Julio del 2018

Firma

Kelly Cristina Vásquez Huatay

DNI: 16690083

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Capristán Vallejos María Alejandra

D.N.I. : 7 2 4 3 6 5 4 1

Domicilio : Las Magnolias #528 Urb. Los Parques

Teléfono : Fijo : Móvil: 920 716 279

E-mail : mariale.cv.18@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Profesional de Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CAPRISTÁN VALLEJOS MARÍA ALEJANDRA

Título de la tesis:

PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE, PERIODO 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13/02/19

Reporte Turnitin

PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL - GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE, PERIODO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

17% INDICE DE SIMILITUD	12% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	www.uchile.cl Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP. ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARIA ALEJANDRA CAPRISTÁN VALLEJOS

INFORME TÍTULADO:

“PROGRAMA EN MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL -
GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE, PERIODO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04 DE FEBRERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN