



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN  
TIEMPOS DE PANDEMIA, LIMA, 2022.

STRESS AND WORK PERFORMANCE IN THE  
ADMINISTRATIVE STAFF OF A FINANCIAL INSTITUTION  
IN TIMES OF PANDEMIC, LIMA, 2022.

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
ENFERMERÍA EN SALUD OCUPACIONAL

AUTOR

ZAIDA VANESSA CASAFRANCA MEZA

ASESOR

CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORÁN

LIMA - PERÚ

2023



**ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO**

**ASESOR**

MG. CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORÁN

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0003-3293-6316

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres Roger y Fortunata quienes siempre me brindan su amor incondicional, a mi hermana Giannina por ser mi modelo a seguir y por su apoyo absoluto.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis docentes de la especialidad, a mi asesor de proyecto de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, por todo su apoyo, paciencia y conocimientos brindados en la elaboración de este proyecto de investigación, ya que todo ello será aprovechado a lo largo de mi vida profesional.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

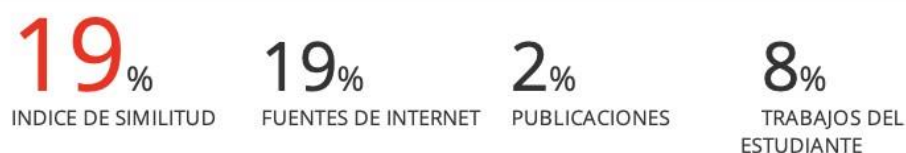
El presente trabajo de investigación será autofinanciado.

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

La presente investigación es original y se han seguido los lineamientos respectivos para respetar los principios éticos en investigación, cuya finalidad es ser utilizado para obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Salud Ocupacional.

## Estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## INDICE

I.	INTRODUCCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	12
III.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	13
	Diseño del estudio.....	13
	Población .....	13
	Muestra .....	14
	Procedimientos y técnicas .....	14
	Aspectos éticos del estudio .....	17
	Plan de análisis.....	18
IV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	19
V.	PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA.....	24
	PRESUPUESTO.....	24
	CRONOGRAMA.....	25
VI.	ANEXOS.....	26

## RESUMEN

Esta investigación realizada en el contexto del Covid 19, tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera, se realizará con una muestra de 50 trabajadores quienes cumplen con los criterios de selección. El proyecto de investigación es descriptivo correlacional y de corte transversal, se utilizará como técnica la encuesta y se emplearán dos instrumentos validados como el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de Desempeño laboral. El procesamiento de datos será realizado en el software STATA 16, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables, cuyos resultados serán presentados a través de tablas y gráficos estadísticos que permitirán identificar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, tomando en cuenta los principios éticos.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, desempeño, condiciones de trabajo, personal administrativo, Covid 19.



## **ABSTRACT**

This research carried out in the context of Covid 19, aims to determine the relationship between the level of stress and job performance in the administrative staff of a financial institution, it will be carried out with a sample of 50 workers who meet the selection criteria. The research project is descriptive, correlational and cross-sectional, the survey will be used as a technique and two validated instruments will be used, such as the job stress questionnaire and the job performance questionnaire. The data processing will be carried out in the STATA 16 software, applying the Spearman's Rho statistical test to determine the correlation between both variables, the results of which will be presented through statistical tables and graphs that will allow the identification of the relationship between the level of stress and the work performance, taking into account ethical principles.

Keywords: Work stress, performance, working conditions, administrative staff, Covid 19.

## I.INTRODUCCCIÓN

En la actualidad, el estrés es un tema de gran envergadura, sobre todo si se toma en cuenta el impacto que esto genera en las empresas, ya que éstas reconocen que sus empleados son la base para el logro de sus objetivos, es por ello que, es importante contar con ciertos instrumentos no sólo para identificar sino también para mejorar el grado de afectación que tiene en los colaboradores, con la finalidad de alcanzar una satisfacción laboral (1).

Al ser un problema que aqueja a millones de personas, ha sido catalogado como “un mal silencioso” debido a que genera un cambio radical en el ser y actuar de las personas, según un informe de la Organización Mundial de la Salud en el año 2017, este mal ocasionó que un 4,4% de personas presenten depresión, que ha sido originado por el estrés, hay que tomar en cuenta que no es uno, sino diversos los factores que podrían desencadenar un cuadro de estrés o la enfermedad propiamente dicha (2).

Sin embargo, hay ciertos estudios en el Perú que mencionan que en los años posteriores el estrés generará en la salud pública un severo daño, debido a que se vive en una sociedad estresante, como consecuencia de la incertidumbre que existe en el trabajo, seguridad, servicios, etc (3). Tal es así, que en el año 2013, Lima Metropolitana y el Callao, registró cifras que alcanzaron el 46,9% de los adultos que realizaron la

encuesta, referían que el trabajo es uno de los principales estresores, dicha cifra fue elevada ya que el 63,7% de los encuestados mencionaron estar trabajando (4).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, existe un 58% de personas que padecen de estrés en nuestra población y que la mayor evidencia en cuanto a síntomas son los ataques de angustia y depresión. Por consiguiente, afirma que la población femenina cuyo rango de edad oscila entre los 25 y 35 años es quien tiene mayor porcentaje de padecer esta enfermedad y en cuanto a las causas asociadas están el trabajo y las de carácter orgánico (5).

Asimismo, al ser considerada una patología que genera en las personas una diversidad de respuestas, ésta se ha vuelto trascendental a consecuencia de la situación que se está viviendo debido a la pandemia del *SARS - COV2*, cuya repercusión ha tenido gran influencia en el uso de la tecnología en todos los ámbitos; laboral, en el hogar, en la sociedad, en el ambiente; que en muchos casos son difíciles de superar y de adaptarse (6).

Según el Centro para el Control y prevención de enfermedades (CDC) en el año 2020 refiere que ante la aparición del virus *SARS - COV2*, no solo existe exposición hacia el personal de salud, sino que incluye a todas las personas, por ello es responsabilidad de las autoridades asegurar el cumplimiento de las diversas normas que se emitirán a lo largo de esta pandemia, tal es así que, a raíz de ello se publicaron normativas e incluso guías para la prevención del virus en el ámbito laboral aportando en su contenido

información relevante asociada a la nueva modalidad de trabajo como es el trabajo remoto o teletrabajo (7).

Este contexto de salud pública que se está desarrollando en el mundo, ha generado que muchas de las personas que trabajan en el área administrativa tuvieron que ser enviadas a sus casas como una medida de protección para evitar el contagio entre las demás personas; por otro lado, las empresas han tenido que implementar de una u otra manera el trabajo en casa rigiéndose a las políticas del Estado, así pues trajo como consecuencia cambios en su desempeño y en la forma en la que ésta puede repercutir en la capacidad de resolución de los trabajadores (8).

Si bien esta situación ha dado muy buenos resultados en cuanto a menor contagio y mayor rendimiento a un menor plazo, también existe un gran sector de la población que considera que el hecho de no interactuar con otras personas le está jugando una mala pasada. Hay estudios que revelan que existe un 38% de personas que realizan *home office* quienes; mencionan sentirse solas, hay un 64% que por falta de comunicación con otras personas manifiestan estar como "oxidados" y un 32% que refiere sentir cierto temor por presentar sobrepeso debido a que todo el día permanecen sentados o se encuentran comiendo a cada momento (9).

Años atrás, el trabajar en casa era de libre elección en algunas entidades y dependiendo del tipo de industria a la que se pertenece, sin embargo en la actualidad el permanecer por periodos prolongados de tiempo, hace que una persona pueda caer en círculos

viciosos de depresión, ansiedad, letargo, el sentirse solos, ya que en la mayoría de viviendas no se cuenta con las condiciones necesarias para cumplir con un trabajo exitoso, y a eso le sumamos el hecho de que el cierre de las instituciones educativas, sobretodo para las personas que cuentan con hijos ha obligado a muchos padres a asumir un trabajo adicional en casa, por ello es importante señalar que el contar con un mobiliario adecuado, una buena iluminación, un espacio determinado, influyen en gran manera en el cumplimiento de una labor (10).

Asimismo, es importante señalar que, gracias a lo ocurrido a nivel mundial por la pandemia, se ha generado grandes oportunidades para la innovación ya sea tecnológica, política, económica que debe apuntar a una “mejor normalidad” en cuanto a equidad y diálogo social (11).

Estos contextos; pandemia, confinamiento, han producido que muchas empresas hayan optado por generar cierto tipo de estrategias que ayuden a sus colaboradores a evitar el estrés; en efecto, para la Organización Internacional del Trabajo es sumamente importante cuidar la salud de los trabajadores y atacar los estresores que pueden presentar (12).

Sobre el término estrés hubo muchos autores que realizaron distintas interpretaciones debido al origen del estrés, mencionando que, si hay diversas situaciones que una persona no puede controlar, entonces existirá una presión en el ambiente donde se desarrolle trayendo consigo una serie de reacciones que el organismo experimenta y

que al final tienden a deteriorar la calidad de vida de las personas. Para Robbins y Judge existen diferentes manifestaciones ya sean fisiológicas, aquellas que incrementan las enfermedades por el mal funcionamiento del sistema inmune, psicológicas relacionadas a la insatisfacción laboral y las que están presentes en el comportamiento asociado al absentismo, cambios en alimentación, consumo de sustancias nocivas, etc.(13).

Por otra parte, Seyle menciona que el estrés laboral es un “síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas a distintos agentes nocivos que están presentes en el medio ambiente”. Para Siegrist, este síndrome surge del “desequilibrio entre esfuerzo y recompensa relacionada al trabajo” (14). El estrés laboral incluye diversos tipos de reacciones, entre ellas, las físicas y psicológicas; cuando la persona debe hacerse cargo de las exigencias que ameritan su labor dentro de una organización, la cual produce en muchos casos afecciones en el ámbito emocional, fisiológico e inclusive cognitivo llevando al trabajador a una serie de reacciones que no favorecen a la entidad (15).

Es importante subrayar que, cuando se produce un desgaste, agotamiento sobre todo en los jefes hay una combinación de manifestaciones físicas y psíquicas, también genera un cambio de actitudes en respuesta hacia otras personas y esto conlleva a una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia uno mismo (16).

En el ámbito laboral, el estrés suele ser uno de los mayores factores por los cuales los empleados no pueden ver cumplidas sus expectativas, ya que existen malas relaciones,

problemas familiares, carga laboral entre otras cosas. Para Ivancevich y Matteson mencionan “las demandas y contenidos del puesto son los estresores más comunes, así como la variedad de tareas, la sobrecarga de trabajo entre otros” por los cuales establecen cinco principales tipos de estresores como son:

Estresores relacionados al medio ambiente físico que abarca el espacio en donde una persona realiza su actividad laboral, la cual involucra varios factores como la iluminación, el ruido, mobiliario, etc.

Para ello, el Ministerio de trabajo y promoción del empleo desarrolló una guía, para proporcionar medidas que minimicen o eviten los posibles daños a los que está expuesto un trabajador que realiza trabajo remoto desde casa (17).

Estresores individuales en donde considera el conflicto debido al exceso de trabajo o sobrecarga laboral, el conflicto de roles y el grado de responsabilidad que tiene en su labor.

Estresores grupales relacionado a la falta de cohesión o unión que tiene con el grupo, la falta de apoyo, los conflictos que pueden surgir entre compañeros entre otros. Estresores organizacionales que incluyen las políticas de la empresa, la tecnología a utilizar, el clima laboral, el territorio organizacional, etc.(18).

Estresores extra organizacionales que tienen relación con los problemas familiares, las presiones de tipo económica, etc (19).

En cambio, Bateman y Snell mencionan que “el desempeño, es la eficiencia con que un trabajador brinda servicios en una institución”, por lo que el rendimiento corresponderá a la suma de su trabajo y el producto que genera, si se habla de desempeño existen diversos autores que manifiestan que el desempeño es también la sumatoria de los resultados y su comportamiento, pues cualquier empleado que se sienta motivado con la función que realiza diariamente pondrá su mayor esfuerzo en lograr mejores resultados (20).

Es preciso mencionar que, al hablar de desempeño, se toma en cuenta el cumplimiento de las obligaciones por parte de los directivos de una empresa y a su vez la realización de una función encomendada seguida de una evaluación (21).

Por otro lado, Chiavenato define al desempeño, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización, puesto que, es en la ejecución de una tarea en donde la persona demuestra sus capacidades que van de la mano con los conocimientos, destrezas, cualidades que presenta y que le ayuda a lograr lo esperado (22,23).

Sin embargo, para las instituciones es importante brindar un servicio de calidad por ello consideran ciertos factores que afectan directamente en el desempeño de un colaborador, entre las que se menciona la satisfacción del trabajo que va directamente relacionado al gusto del empleado hacia su entorno y a lo que hace; autoestima que se refiere al grado cómo una persona se ve y se siente; trabajo en equipo relacionado a la



mejora de resultados si es que existe apoyo de un grupo y capacitación del trabajador, que en gran medida ayuda al cumplimiento eficiente de una labor (24).

En tal sentido, Bateman y Snell mencionan que es importante puntualizar en el desempeño de la tarea por lo relevante dentro de la institución; en cuanto al desempeño contextual que se puede producir en ciertas ocasiones dado que, no es una labor cotidiana y solo se realiza por delegación o encargo de un superior; desempeño adaptativo debe ser entendido como las tareas que realiza en su puesto de trabajo por primera vez y que requiere de una capacidad de adaptación del mismo y comportamiento laboral contra productivo, que tiene referencia en los comportamientos o actitudes de algunos empleados que suelen ser negativos y que no van de la mano con las metas organizacionales (2,25).

Por eso es tan importante realizar una evaluación del desempeño de un colaborador en cualquier institución ya que esto permitirá mejorar sus funciones, identificar los errores en el puesto de trabajo, brindar una retroalimentación al empleado para un mejor desenvolvimiento, entre otros (6,26).

En una investigación realizada en Venezuela en el año 2015 concluyó que “existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño, esto debido a los factores y agentes estresores que se encontraban en el ambiente de trabajo, por ello esta investigación recomienda la prevención y el manejo del estrés laboral, la promoción de actividades las cuales ayudarán a minimizar los factores psicosociales” (27).

Por otro lado, en una investigación realizada en Lima en el año 2018 concluyó que “si hay disminución de los niveles de estrés laboral entonces se incrementará el desempeño de los trabajadores, por lo que, contaron con suficiente evidencia para determinar que existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral del personal, administrativo”(28).

Al realizar la revisión del artículo “Desempeño laboral” de Krell se encontró que “es muy frecuente y notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones debido a que no se trabaja ni se realiza un seguimiento oportuno de los factores que precipitan una condición de agotamiento tanto físico como mental y que influye en el rendimiento deseado del individuo”(29).

Al considerar el trabajo como uno de los mayores causales de estrés y a su vez como un factor esencial para el sustento de muchas familias incluso con la nueva forma de trabajo actual, no es ilógico suponer que los nuevos cambios generarán reacciones inesperadas debido al proceso de adaptación, que como menciona Callista Roy tiene gran implicancia en las relaciones que se tiene con los demás, en las necesidades básicas del organismo, en la influencia que tiene en cuanto a nuestras creencias y sentimientos hacia uno mismo y en la forma como una persona actúa en una situación concreta frente a otra.

Tomando en cuenta la situación sanitaria presente, son muchas las personas que han tenido que pasar por este proceso de adaptación empezando por los medios de

comunicación, debido a que, antes las reuniones se hacían en una sala o espacio dentro del ámbito laboral y ahora se realizan a través de plataformas con tiempo limitado, además de ello referir el rol que desempeñaban al encontrarse en su ambiente laboral y enlazarlo con la función que desempeñaban en casa, como padres, como esposos, como hijos, como estudiantes, ha generado una sobrecarga sobre todo en las mujeres que distribuían su tiempo entre el hogar y el trabajo.

Por ello, es importante conocer la situación en la que actualmente se encuentran los trabajadores que realizan sus labores de manera remota, para evitar que existan condiciones relacionadas a la carga y presión laboral, para modificar la realidad en la cual se encuentran a través de pautas y recomendaciones que puedan seguir, de tal manera que eviten situaciones de estrés y que dichas situaciones influyan en su quehacer diario.

Existen muchos estudios que hacen mención a la importancia que tiene el bienestar de las personas como integrantes de una empresa, sin embargo, es muy poco investigado cuáles son las situaciones que generan un desbalance en las personas, por ello esta investigación buscará dar soluciones al identificar las dificultades que presenta el personal del área administrativa frente a las exigencias solicitadas por parte de la institución. A su vez, posee un valor teórico porque los resultados aportarán conocimiento científico sobre la relación que exista entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, por lo cual es importante identificar las condiciones de trabajo, para mejorar y generar ambientes agradables y tendrá un valor de relevancia social, puesto

que contribuirá a mejorar la calidad de vida de las personas y a su vez optimizar el desempeño laboral en los ambientes hospitalarios y potenciar el nivel de atención al usuario.

Esta investigación tiene como propósito contribuir con evidencia científica acerca de la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo, lo cual permitirá dar alcances sobre el tema a las autoridades competentes de la entidad financiera y de esa manera tomar medidas para la mejora del trabajo, el bien de sus empleados puesto que, ello influirá en la imagen de la institución y en la calidad de atención.

Por todo lo mencionado, surge la motivación de identificar lo que origina el estrés en el personal administrativo, así como el desempeño laboral que se expresa en su actuar diario, para cambiar esta realidad; se formula el siguiente problema de investigación:  
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera, en tiempo de pandemia, Lima 2022?

## **II.OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

- Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel de estrés en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.
- Identificar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **Diseño del estudio**

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque los resultados serán producto de la medición y deducción, además del uso de métodos estadísticos (30); tendrá un diseño descriptivo correlacional, porque busca demostrar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal administrativo (31); será transversal toda vez que, la recolección de datos será dada en un espacio y tiempo definido (32).

#### **Población**

La población de estudio estará conformada por las personas que laboran en el área administrativa de créditos PYME – Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú, en el periodo de estudio.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Aceptar participar voluntariamente en la investigación
- Laborar en la institución con periodo de servicio mayor a 1 mes y menor de 20 años
- Laborar en la institución bajo modalidad de trabajo remoto

**Criterios de exclusión:**

- Aquellos trabajadores que se encuentren con: Licencia por maternidad, licencia por estudios, enfermedad, asuntos personales, periodo vacacional.
- Aquellos trabajadores que ocupan cargos de confianza: jefes, gerentes, encargados de área.

**Muestra**

La muestra estará conformada por 50 trabajadores que pertenecen al área administrativa de créditos PYME – Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú, por ello, al tratarse de una población relativamente pequeña se optará por una muestra no probabilística por conveniencia.

**Procedimientos y técnicas****Técnica de recolección de datos:**

En la recolección de datos se utilizará la encuesta como técnica y los instrumentos son dos cuestionarios, que serán aplicados al personal administrativo del área de créditos PYME – Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú.

El instrumento que medirá la variable independiente será el cuestionario de estrés laboral, cuyos autores son Ivancevich y Matteson publicado por la OIT-OMS y que ha sido utilizado en la investigación de Elizabeth Laime Huamán, consta de 25 preguntas y 7 dimensiones; las cuales presentan 7 opciones de respuesta utilizando la escala tipo Likert en donde 1=nunca hasta 7=siempre, además tiene un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,966 teniendo la siguiente calificación:

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

Por otro lado, la segunda variable dependiente será medida por el cuestionario Desempeño laboral diseñado por García Córdova Wilmer utilizado en su trabajo de investigación y que fue adaptado del libro de Bateman y Snell del año 2009, consta de 40 preguntas con escala tipo Likert en donde 1=nunca hasta 5=siempre, teniendo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,902; validado a través de juicio de expertos y cuya calificación es la siguiente:



<b>Niveles de desempeño</b>	<b>Puntuación</b>
Alto	147 - 200
Medio	93 - 147
Bajo	40 - 93

### **Procedimiento**

Primero, el proyecto de investigación será aprobado por el asesor a cargo, posterior será presentado a la Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería (FAEN), inscrito al SIDISI y por último la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH).

Para la ejecución se coordinará con el jefe del área de créditos Pyme - Banca Minorista a través de correo electrónico, para mencionarle los propósitos del trabajo de investigación, la participación del personal administrativo como parte de la muestra y la autorización para la aplicación de los instrumentos.

Debido al cambio a trabajo remoto, se realizará una encuesta virtual utilizando la herramienta Google Forms, presentando los instrumentos mediante los correos electrónicos de los participantes con una duración de 15 – 30 minutos, solamente tendrán una sola opción para completar los cuestionarios; siempre y cuando hayan completado el formato de consentimiento informado en donde se menciona los

alcances del estudio, teniendo como plazo la recolección de los mismos en 7 días hábiles a través del correo y previo recordatorio del mismo un día antes de la culminación del plazo establecido.

### **Aspectos éticos del estudio**

El proyecto deberá ser aprobado por la Dirección Universitaria de Investigación, Ciencia y Tecnología (DUICT) y el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia antes de ser ejecutado. El proyecto supone el trato con seres humanos también se regirá por los principios y lineamientos de la Declaración de Helsinki. Estos principios son:

**Principio de Autonomía**, dispone que el personal administrativo del área de créditos Pyme- Banca Minorista tendrán la libre decisión de aceptar participar o no en el estudio, para ello deberán firmar el documento de consentimiento informado en donde se detalla la información necesaria para tomar la decisión.

**Principio de No Maleficencia**, establece la integridad de todos los participantes, por lo que se explicará a todo el personal administrativo que no habrá consecuencias de ningún tipo en su trabajo.

**Principio de beneficencia**, implica que los resultados de dicha investigación contribuirán al conocimiento científico, en este caso se conocerá mejor la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la entidad financiera antes mencionada.

**El principio de Justicia**, implica que los beneficios de la investigación sean distribuidos equitativamente entre todos los participantes, en este caso los beneficiarios directos serán el personal administrativo del área de créditos Pyme- Banca Minorista y se guardará en estricta reserva la identidad de los participantes bajo el principio de confiabilidad.

### **Plan de análisis**

Con la obtención de datos, se elaborará una base en el programa estadístico STATA 16, para su respectivo análisis tanto descriptivo como analítico, luego de ello, se realizará la presentación de tablas descriptivas según las dimensiones propuestas y para definir la relación entre las variables dependiente e independiente se aplicará la prueba estadística *rho* de Spearman como coeficiente de correlación.

Para la presentación de los datos se usarán tablas y gráficos estadísticos, además se elaborarán figuras en el Software Harvard Graphics.

#### IV.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bartolo-Cabrera CA. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de la empresa Ejecución y Elaboración de Proyectos S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2019. 2019;0-2.
2. García-Córdova W. Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018. Univ César Vallejo. 2018;
3. Tello-Chaparro G. Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima metropolitana. Universidad San Ignacio de Loyola; 2020.
4. Neffa JC. ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva. 2017. 96 p.
5. Ministerio de Salud del Perú. Plan de salud mental Perú, 2020-2021(en el contexto covid -19). Minsa [Internet]. 2020;2021:60. Disponible en : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
6. Mayra S. El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A en la ciudad de Ambato en el periodo marzo-mayo de 2009. :1-99.
7. Ministerio de Salud del Perú. Guía para la prevención ante el coronavirus (covid -19) en el ámbito laboral. [Internet]. Resolución Ministerial N° 055-2020-TR. Perú; 2020 p. 8. Disponible en : <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/545998/doc04965720200309090>

043.pdf

8. Iparraguirre-Santillán Z, Yupanqui-Alvarez J. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016. Universidad Privada del Norte; 2016.
9. Servín A. Un ambiente inadecuado desafía a la salud mental. Sep 26, 2020 ContentEngine [Internet]. 2020;1–3. Disponible en : <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Un-ambiente-inadecuado-desafia-a-la-salud-mental-20200926-0031.html>
10. Servín A. Un ambiente inadecuado desafía a la salud mental | El Economista. 2020;1–3. Disponible en : <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Un-ambiente-inadecuado-desafia-a-la-salud-mental-20200926-0031.html>
11. Comisión económica para América Latina. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (covid-19). Com Económica para América Lat y el Caribe [Internet]. 2020;22:60. Disponible en : <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45557-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente>
12. Angarita-Gonzalez E, Ortégón-Gómez MJ, Niño-Serpa LI. Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020. [Internet]. Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf)
13. Barreda-Sanchez JP, Rodas-Berrios IS. Factores de riesgo psicosocial y

- satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
14. Patlán-Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Gestion.org* [Internet]. 2016;35(1):139–68. Disponible en : <https://www.gestion.org/deuda-publica-a-corto-plazo/>
  15. Usma-Flórez YY. El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento. Vol. 21. Universidad Cooperativa de Colombia; 2020.
  16. Servan-Cruz AM. Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas [Internet]. Vol. 26. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019. Disponible en : <https://doi.org/10.1007/s11273-020-09706-3>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2017.09.008>  
<https://doi.org/10.1016/j.energy.2020.117919>  
<https://doi.org/10.1016/j.coldregions.2020.103116>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004>
  17. Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Guía de buenas prácticas ergonómicas para el trabajo remoto durante el confinamiento por COVID-19. Perú; p. 24.
  18. López-Bacilio EA, Neira-D' Angelo LA. El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. 2019.
  19. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Ind Data* 2001. 2018;216–7.

20. Fernandez-Celestino WJ. Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Chavín, 2019. San Pedro; 2019.
21. García-Alvear JL. Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015 [Internet]. Vol. 3, Revista CES Salud Pública. Universidad de Cuenca - Ecuador; 2016. Disponible en : <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
22. Machuca-Agostinelly JK. Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Universidad César Vallejo; 2018.
23. Alvaro-Morales RM. El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud Melgar Ayaviri - 2017. [Internet]. Vol. 0. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Disponible en : [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Huillca-Abarca Y. Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Cotabambas, 2019. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; 2021.
25. Villegas-Huamán RC. Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. [Internet]. Universidad Nacional de Moquegua; 2016. Disponible en : [http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T\\_095\\_74629119\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Luján-Ventura AJ. Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de El Porvenir 2017. [Internet]. Vol.

4. Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11393>
27. Álvarez H. El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. [Internet]. Universidad de Carabobo; 2015. Disponible en : <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
28. Mamani-Mullisaca LM. Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la dirección regional Agraria Puno, 2018. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
29. Chavez LC. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015. [Internet]. Artículo de Financial Distress. Universidad Privada de Tacna; 2016. Disponible en : <http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>
30. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio P. Metodología de la investigación [Internet]. 4th ed. Edición McGraw-Hill. 2006. 882 p. Disponible en : [http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
31. Fiallo-Rodriguez J, Cerezal-Mezquita J, Huaranga-Ross O. Métodos científicos de la investigación pedagógica. Editorial. Lima; 2016. 63 p.
32. Baena-Paz G. Metodología de la investigación [Internet]. 3rd ed. Patria GE, editor. México; 2014. 12–14 p. Disponible en : <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>



## V.PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

### PRESUPUESTO

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Materiales de procesamiento de datos	1	S/1400.00	S/1400.00
2	Materiales de escritorio	5	S/20.00	S/100.00
3	Servicio de internet	5	S/40.00	S/200.00
4	Refrigerio: elaboración del proyecto	3	S/20.00	S/60.00
5	Recursos humanos: asesoría del estadista	3	S/350.00	S/1050.00
Total, de inversión económica				<b>S/. 2810.00</b>

## CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDAD	2021					2022					2023		
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Planteamiento del problema, justificación y propósito	X												
2	Objetivos de la investigación y marco teórico	X												
3	Diseño metodológico		X											
4	Operacionalización de variables		X											
5	Desarrollo de material y métodos			X	X									
6	Desarrollo de consideraciones éticas administrativas					X								
7	Plan de análisis de datos						X							
8	Desarrollo de referencias bibliográficas y anexos							X						
9	Presentación del proyecto de investigación								X	X				
10	Aprobación en instancias correspondientes (CIE, DUICT)										X	X		
11	Elaboración del informe final												X	

## **VI.**

## **ANEXOS**

Anexo 1: Consentimiento informado

Anexo2: Instrumentos

Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento para medir nivel de estrés laboral y desempeño laboral.

## ANEXO 1

<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN</b>	
(Adultos)	
<i>Título del estudio:</i>	<b>Estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, Lima, 2022.</b>
<i>Investigadora:</i>	<b>Lic. Zaida Vanessa Casafranca Meza</b>
<i>Institución:</i>	<b>Universidad Peruana Cayetano Heredia</b>

### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para medir el nivel de estrés con respecto al desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de una entidad financiera. Éste es un estudio desarrollado por una egresada de la escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

El estrés es una enfermedad silenciosa, por eso es importante conocer la situación actual en la cual se encuentran los trabajadores que realizan sus labores de manera remota, para evitar que existan condiciones relacionadas a la carga y presión laboral,

teniendo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la entidad financiera.

### **Procedimientos:**

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le enviará una encuesta virtual utilizando la herramienta Google Forms, presentando los instrumentos mediante los correos electrónicos de los participantes con una duración de 15 – 30 minutos.
2. El primer cuestionario constará de 25 enunciados de aproximadamente 15 min, para evaluar el clima, estructura y territorio organizacional, el respaldo del grupo y la influencia del líder.
3. El segundo cuestionario constará de 40 enunciados de aproximadamente 15 a 20 min, para evaluar el desempeño en la tarea, el desempeño adaptativo, el comportamiento laboral.
4. Se le enviará un recordatorio un día ante del plazo establecido, que son 7 días hábiles.

### **Riesgos:**

Existe la posibilidad de que alguna de las preguntas pueda generarle alguna incomodidad, usted es libre de contestarlas o no.

### **Beneficios:**

Se beneficiará con la identificación de las condiciones de trabajo, para mejorar su calidad de vida y optimizar su desempeño laboral.

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, por el tiempo brindado.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Sólo los investigadores tendrán acceso a las bases de datos. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

### **USO FUTURO DE INFORMACIÓN**

Estos datos almacenados no tendrán nombres ni otro dato personal, sólo serán identificables con códigos.

Si no desea que los datos recaudados en esta investigación permanezcan almacenados ni utilizados posteriormente, aún puede seguir participando del estudio. En ese caso, terminada la investigación sus datos serán eliminados.


### **USO FUTURO DE MUESTRAS**

No se solicitará ningún tipo de muestras.

## **PARTICIPACIÓN EN UN ESTUDIO GENÉTICO**

No se realizará ningún estudio genético.

### **Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio (Zaida Vanessa Casafranca Meza) o llame al teléfono 

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Dr. Luis Arturo Pedro Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355

### **DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

---

Nombres y Apellidos

Participante

---

Fecha y Hora

---

Nombres y Apellidos

Testigo (si el participante es analfabeto)

---

Fecha y Hora

---

Nombres y Apellidos Investigador

---

Fecha y Hora



## ANEXO 2

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

Buenos días, soy la Lic. Zaida Vanessa Casafranca Meza, quien en esta oportunidad me encuentro realizando un proyecto de investigación titulado Estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, por ello les pido colaborar con dicha investigación contestando lo siguiente:

CODIGO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

ÁREA/SERVICIO EN EL QUE LABORA: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

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

cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

<b>N°</b>	<b>Condición</b>
<b>1</b>	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
<b>2</b>	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés
<b>3</b>	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
<b>4</b>	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés-
<b>5</b>	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
<b>6</b>	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es frente de estrés.
<b>7</b>	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.
<b>8</b>	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.

<b>N° de ítems</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	EI que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
<b>2</b>	EI rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
<b>3</b>	EI que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							

<b>4</b>	EI que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
<b>5</b>	EI que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.							
<b>6</b>	EI que mi supervisor no me respete me estresa.							
<b>7</b>	EI que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
<b>8</b>	EI que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
<b>9</b>	EI que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
<b>10</b>	EI que la forma en que trabaja la no sea clara me estresa.							
<b>11</b>	EI que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
<b>12</b>	EI que las personas que están a nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
<b>13</b>	EI que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							

<b>14</b>	EI no tener el conocimiento técnico para competir dentro la empresa me estresa.							
<b>15</b>	EI no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
<b>16</b>	EI que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
<b>17</b>	EI que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño mi trabajo me causa estrés.							
<b>18</b>	EI que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
<b>19</b>	EI que mi equipo no brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
<b>20</b>	EI que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
<b>21</b>	EI que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
<b>22</b>	EI que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
<b>23</b>	EI que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							

<b>24</b>	EI que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
<b>25</b>	EI no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

## CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días, soy la Lic. Zaida Vanessa Casafranca Meza, quien en esta oportunidad me encuentro realizando un proyecto de investigación titulado Estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad financiera en tiempos de pandemia, por ello les pido colaborar con dicha investigación contestando lo siguiente:

CODIGO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

ÁREA/SERVICIO EN EL QUE LABORA: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa "X" la alternativa que guarde relación con su respuesta. Solo debe marcar una de las alternativas.

Las opciones de la escala son:

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

N°	ITEMS	ESCALA				
	Desempeño de la tarea	5	4	3	2	1

<b>1</b>	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.					
<b>2</b>	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifico cada cosa que debo realizar.					
<b>3</b>	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.					
<b>4</b>	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la institución.					
<b>5</b>	Me gusta asumir nuevos retos y nuevos resultados.					
<b>6</b>	Mi trabajo es primero.					
<b>7</b>	Si no termino mis actividades laborales no me retiro a casa.					
<b>8</b>	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.					
<b>9</b>	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.					
<b>10</b>	Soy capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.					
<b>Desempeño contextual</b>						
<b>11</b>	Me gusta proponer ideas nuevas.					
<b>12</b>	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.					

<b>13</b>	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.					
<b>14</b>	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.					
<b>15</b>	Me gusta participar en cursos de actualización.					
<b>16</b>	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.					
<b>17</b>	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.					
<b>18</b>	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.					
<b>19</b>	Me caracterizo por proponer ideas creativas.					
<b>20</b>	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.					
<b>Desempeño adaptivo</b>						
<b>21</b>	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo					
<b>22</b>	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.					
<b>23</b>	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.					
<b>24</b>	Soy capaz de detectar mis propios errores.					
<b>25</b>	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que tenga un resultado apropiado.					
<b>26</b>	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.					



27	Me siento bien en el lugar donde trabajo.					
28	Tengo una buena comunicación con mis jefes.					
29	Si me cambian de puesto me adapto rápido.					
30	Me acomodo rápido a los cambios en el trabajo.					
<b>Comportamiento laboral contraproductivo</b>						
31	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.					
32	Desconfío hasta de mi "sombra" en el trabajo.					
33	Por lo general lo que proponen los demás me parece inalcanzable.					
34	Me gusta que me cuenten las últimas novedades del trabajo.					
35	Si alguien no hace su labor, suelo quejarme con los jefes.					
36	Si alguien me levanta la voz soy capaz de callarlo de cualquier manera.					
37	Me suelo dormir en el trabajo.					
38	Si no hay nada que hacer me voy a platicar con mis amigos.					
39	Nos damos una escapadita al comedor en horario de trabajo.					
40	Me aburre cuando hay mucho que hacer en el trabajo.					

### ANEXO 3

#### CRITERIOS DE JUECES PARA EVALUAR ÍTEMS

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

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

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



JUEZ 2	8	x		x		x		x		x		x	
	9	x		x		x		x		x		x	
	10	x		x		x		x		x		x	
	11	x		x		x		x		x		x	
	12	x		x		x		x		x		x	
	13	x		x		x		x		x		x	
	14	x		x		x		x		x		x	
	15	x		x		x		x		x		x	
	16	x		x		x		x		x		x	
	17	x		x		x		x		x		x	
	18	x		x		x		x		x		x	
	19	x		x		x		x		x		x	
	20	x		x		x		x		x		x	
	21	x		x		x		x		x		x	
	22	x		x		x		x		x		x	
	23	x		x		x		x		x		x	
24	x		x		x		x		x		x		
25	x		x		x		x		x		x		

**SI: es conveniente incluir**

**NO:es conveniente incluir**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE "DESEMPEÑO"**

N o	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>2</b>	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifico cada cosa que debo realizar.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>3</b>	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>4</b>	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la institución.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

<b>5</b>	Me gusta asumir nuevos retos nuevos resultados.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>6</b>	Mi trabajo es primero.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>7</b>	Si no termino mis actividades laborales no me retiro a casa.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>8</b>	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>9</b>	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>10</b>	Soy Capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>11</b>	Me gusta proponer ideas nuevas.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>12</b>	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

<b>13</b>	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>14</b>	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>15</b>	Me gusta participar en cursos de actualización.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>16</b>	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>17</b>	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>18</b>	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>19</b>	Me caracterizo por proponer ideas creativas.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

<b>20</b>	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>21</b>	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>22</b>	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>23</b>	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>24</b>	Soy capaz de detectar mis propios errores.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>25</b>	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		



	tenga un resultado apropiado.						
<b>26</b>	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>27</b>	Me siento bien en el lugar donde trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>28</b>	Tengo una buena comunicación con mis jefes.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>29</b>	Si me cambian de puesto me adapto rápido.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>30</b>	Me acomodó rápido a los cambios en el trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>31</b>	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	
<b>32</b>	Desconfió hasta de mi "sombra" en el trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	

<b>33</b>	Por lo general lo que proponen los demás me parece inalcanzable.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>34</b>	Me gusta que me cuenten las últimas novedades del trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>35</b>	Si alguien no hace su labor, suelo quejarme con los jefes.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>36</b>	Si alguien me levanta la voz soy capaz de callarlo de cualquier manera.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>37</b>	Me suelo dormir en el trabajo.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>38</b>	Si no hay nada que hacer me voy a platicar con mis amigos.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

39	Nos damos una escapadita al comedor en horario de trabajo.	x		x		x		
40	Me aburre cuando hay mucho que hacer en el trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...HUMBERTO ESPINOZA

MASILLA..... DNI : ... [REDACTED] .....

Especialidad del validador ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

...17.. de ...Julio... ..del 2018.

[REDACTED]  
 Dr. Humberto N. Espinoza Tasilla  
 Firma del Expediente Informante  
 Especialista en Investigación Científica

<sup>1</sup>Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado,

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se atiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**ANEXO 4**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel de rango</b>
<b>Estrés laboral</b>	El estrés laboral es el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa relacionada al trabajo.	Territorio organizacional	Para clima organizacional, es la preocupación del trabajador por alcanzar la meta de la organización; estructura organizacional estrés que se genera por el vínculo con altos	Espacio privado de trabajo	Ordinal	Bajo nivel de estrés  < 90  Nivel intermedio  91 – 117
		Tecnología		Uso adecuado de tecnología		
		Influencia del líder		Intervención y efectividad		
		Falta de cohesión		Notoriedad dentro del grupo de trabajo		
		Respaldo del grupo		Respaldo de metas		

		Estructura organizacional	mandos; territorio organizacional estrés relacionado al área de trabajo; tecnología	Intervención y efectividad		Estrés 118 – 153
		Clima organizacional	tensión por el uso de TICS; influencia del líder tensión por la relación con el jefe inmediato superior; falta de cohesión estrés por la relación entre compañeros y respaldo del grupo tensión por	Estrategia organizativa		Alto nivel de estrés > 154

			falta de apoyo de su grupo de trabajo.			
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es la eficiencia con que un trabajador brinda servicios en una institución.	Desempeño de la tarea	Para desempeño de la tarea, eficiencia en el cumplimiento del deber; en cuanto a desempeño contextual, eficiencia del empleado en su labor; desempeño adaptativo enfoca lo eficaz de un empleado a los cambios y comportamiento	Planeamiento y organización del trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia laboral	Ordinal	Alto 147 – 200
		Desempeño contextual		Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimientos Habilidades laborales		Medio 93 – 147

			laboral contra	Soluciones creativas frente		Bajo
			productivo, muestra	a nuevos problemas		40 - 93
		Desempeño adaptativo	poco desempeño por parte de un colaborador.	Cantidad de trabajo Calidad del trabajo Ambiente organizacional Adaptación al cambio		
		Comportamiento laboral contra productivo		Excesiva negatividad Acciones que dañan a la organización Desmotivación		