



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los
trabajadores administrativos de una gerencia de salud de
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Rojas, Astrydk Liseth Mercedes (ORCID: 0000-0001-9674-1302)

ASESOR:

Dr. Chanduvi Calderón, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre Magdalena Rojas, porque es la persona que ha estado conmigo durante este tiempo de forma constante con amor y sacrificio para culminar satisfactoriamente esta etapa.

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque es quien permite que pueda realizar cada una de mis metas planteadas.

Agradezco a todos mis familiares y amigos, que me han acompañado durante este periodo, con comprensión y motivación a superarme cada vez más.

Y para culminar, agradecer a mi asesor Dr. Chanduvi, por las pautas para terminar esta tesis.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación | 14 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 14 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 15 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5 Procedimientos | 17 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7 Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 23 |
| VI. CONCLUSIONES | 29 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 30 |
| REFERENCIAS..... | 31 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos..... | 18 |
| Tabla 2 | Desempeño laboral de los trabajadores administrativos..... | 18 |
| Tabla 3 | Correlación entre la dimensión carga laboral y el desempeño laboral..... | 19 |
| Tabla 4 | Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño..... | 20 |
| Tabla 5 | Correlación entre la dimensión desarrollo personal y el desempeño laboral..... | 20 |
| Tabla 6 | Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral..... | 21 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|---------------------------------|----|
| Figura 1 | Nivel de estrés laboral..... | 64 |
| Figura 2 | Nivel de desempeño laboral..... | 64 |

Resumen

El personal que labora en establecimientos de salud, se encuentran entre las seis principales ocupaciones más estresantes, sin embargo, no todos los profesionales de la salud desarrollan el mismo nivel de estrés y tampoco todos desarrollan signos de desgaste profesional; ante ello, el estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021. De igual manera, como metodología se empleó la tipología cuantitativa de diseño no experimental-correlacional, cuya población lo conformó un total de 595 trabajadores administrativos; el cual aplicando una muestra para población finita quedo conformada por 233 sujetos informantes, a quienes se les administró una encuesta para ambas variables. Como principal resultado se tiene que el estrés laboral tiene una relación negativa alta del $-0,835$ con un nivel de significancia bilateral de $0,000$; por lo tanto, se puede deducir que, existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque. Se concluyó que la frecuencia de presentación del estrés laboral en el personal administrativo es regular con el 44.6% y el nivel predominante en el desempeño laboral fue alto con el 45.9% .

Palabras clave: desempeño laboral, estrés laboral, carga laboral.

Abstract

The personnel who work in health establishments are among the six main most stressful occupations, however, not all health professionals develop the same level of stress and neither do all develop signs of professional burnout; In view of this, the study aims to determine the relationship between work stress and the performance of administrative workers of a health department in Lambayeque, 2021. Similarly, as a methodology, the quantitative typology of non-experimental-correlational design was used, whose population was made up of a total of 595 administrative workers; which, applying a sample for a finite population, was made up of 233 informant subjects, who were administered a survey for both variables. The main result is that work stress has a high negative relationship of -0.835 with a bilateral significance level of 0.000 ; Therefore, it can be deduced that there is a relationship between work stress and the performance of the administrative workers of a health department in Lambayeque. It was concluded that the frequency of presentation of work stress in administrative personnel is regular with 44.6% and the predominant level in work performance was high with 45.9% .

Keywords: job performance, job stress, workload

I. INTRODUCCIÓN

La rápida transformación de los mercados laborales ha ido acompañada de un aumento del estrés en el trabajo; por ello, en Europa, las personas que trabajan en ocupaciones menos calificadas tienen generalmente niveles más altos de tensión y desequilibrio esfuerzo-recompensa, en comparación de las personas más calificadas.

La mala salud mental a menudo interrumpe las actividades regulares de las personas, lo que las hace incapaces de trabajar de manera efectiva, lo que resulta en un rendimiento deficiente y una alta intención de rotación. Ante ello, Saah et al. (2021) señaló que en Ghana el 52% de trabajadores de una entidad pública han presentado niveles altos de estrés causando probabilidades de tener depresión y ansiedad. Sumado a ello, Lepaya (2021) señaló que el 67% de los empleados belgas experimentan altos niveles de estrés, mientras que el 70% de trabajadores del Reino Unido poseen los mismos niveles, de igual manera con los alemanes siendo del 71%.

La pandemia de Covid-19 se consideró un evento traumático que puede causar daños físicos, emocionales, espirituales o psicológicos; por ello, en Estados Unidos, antes de la pandemia, el 5% de los trabajadores presentaban una salud mental mala; sin embargo, ante la crisis sanitaria se ha incrementado al 18% (Horch, 2020). Además, Ravalier et al. (2020) señaló que en Londres, las relaciones laborales, la comunicación y, quizás lo más importante, la carga de trabajo que representan es más del 70% de los factores de influencia del estrés; como tal, la mayoría de organismos de salud, buscan mejorar estas condiciones de trabajo en el personal administrativo. De igual manera, De Hert (2020) ha referido que, en Finlandia, el estrés se ha transformado en un importante problema en los trabajadores administrativos que pertenecen al sector salud.

Sumado a ello, Thitaree y Chaiwong (2019) indicó, en Tailandia, el 36% de servidores públicos que laboran en el área administrativa de un centro hospitalario presentó un nivel medio de estrés y que tienen una mayor incidencia en la edad y los puestos de trabajo. Asimismo, Francoise (2018) señaló que el 69% de trabajadores estadounidense mencionan que su trabajo contribuye a niveles de estrés altos. A nivel nacional, Lizama (2021) indicó que un 70% de colaboradores que trabajan en empresas de servicios sufren de estrés laboral

debido a la sobrecarga de trabajo, inadecuado clima laboral y remuneraciones bajas; mientras que un 71% manifiesta que el estrés ha originado en ellos depresión laboral. Por su parte, Rojas (2021) manifestó que aproximadamente el 60% de peruanos presentan cuadros de estrés; por ello, el 70% padecen de esta enfermedad en el ámbito laboral.

Las habituales causas de esta patología se deben a la presencia de conflictos entre los diferentes miembros de la institución y por la escasa reciprocidad que existe entre todos. En esa misma instancia, Salas (2021) ha sostenido que la carga laboral se representa como el principal factor para desarrollar esta enfermedad con el 46%, luego están los problemas interpersonales (28%), el 20% presenta problemas en la vida personal y profesional. Además, Rojas (2019) señaló que el 75% de trabajadores de instituciones públicas sufren de cuadros de estrés, el cual, se desencadena por el ritmo y volumen de trabajo, ya que muchas veces las labores tienden a ser más agotadoras y se realizan en corto plazo; ocasionando, largas jornadas laborales que producen tensión, ansiedad y presión en algunos casos.

A nivel local, ante la coyuntura sanitaria que está atravesando el mundo y sobre Perú, existen muchos factores que han desencadenado altos niveles de estrés en los trabajadores públicos, y este es el caso de la Red prestacional Lambayeque, la cual, ante la covid-19, muchos trabajadores han tenido que dejar sus puestos por vulnerabilidad, lo cual, ha originado que se contrate a personal que cubran sus puestos; sin embargo, no se ha llegado a cubrir ni el 50%, originando altos niveles de estrés. Sumado a esto, existen otros factores que inciden en el estrés como son las condiciones de trabajo como la iluminación, la dotación del personal, la ergonomía de las sillas, los equipos de trabajo, el inadecuado trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, entre otros aspectos; todo ello, conlleva a que los trabajadores posean bajos niveles de desempeño con la institución, reflejándose en la productividad de cada uno de ellos.

Ante lo mencionado, como pregunta que responde al problema de investigación fue: ¿Existe relación entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque? Por otro lado, la investigación fue importante porque estuvo

orientada a identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Red Prestacional Lambayeque. La relevancia social, trasciende hacia los beneficiarios directos, que en ese caso fueron los trabajadores administrativos, quienes se van a beneficiar con los resultados para mejorar su entorno laboral y salud mental. Las implicaciones prácticas ayudaron a resolver problemas relacionados al estrés laboral y en consecuencia consiguen mejorar el desempeño del trabajador.

El valor teórico fue contributivo porque analizó el estrés laboral en una entidad pública y puede servir de insumo para desarrollar propuestas que ayuden a mejorar el desempeño laboral. Finalmente, la utilidad metodológica puede ayudar a crear nuevos conocimientos y aplicar a otros estudios de similar propósito. Paralelamente a lo mencionado, como objetivo general se formuló el siguiente: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021; en cuanto a los específicos se ha tenido: identificar el estrés laboral de los trabajadores administrativos, evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos, establecer la relación de la dimensión carga laboral con el desempeño laboral, establecer la relación de la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral y como último objetivo específico se ha propuesto establecer la relación de la dimensión desarrollo personal con el desempeño laboral.

Para ir concluyendo, la hipótesis de este estudio fue H_i : existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021. Existe un nivel predominante de estrés laboral en los trabajadores administrativos. Existe un desempeño alto en los trabajadores administrativos. Establecer la relación de la dimensión carga laboral con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Existe relación de la dimensión desarrollo personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de investigación, Albort et al. (2020) en su estudio realizado en Italia, presentó como finalidad examinar cómo las cinco dimensiones del estrés relacionado con el trabajo impactan en los niveles de desempeño de innovación de los empleados. Para ello, este estudio se ha centrado en una muestra de 1487 empleados de seis empresas italianas y el estudio fue descriptivo. Los resultados han revelado que los factores estresantes: autonomía laboral, demandas laborales y ambigüedad de roles ejercen un impacto positivo y significativo en los niveles de innovación de los empleados.

Bajo ese mismo enfoque, Belete et al. (2020) en su estudio desarrollado en Etiopía, presentó como objetivo evaluar el estrés relacionado con el trabajo y los factores asociados entre los empleados administrativos de una fábrica; además, el estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo y se trabajó con 136 trabajadores. Por lo tanto, como principal resultado se ha tenido que la prevalencia de estrés relacionado con el trabajo fue del 45,2%; además, los factores asociados al estrés fueron trabajar en turnos rotativos, carga laboral y un mal clima organizacional.

Barreno (2020) en su investigación realizada en Guayaquil, tuvo como objetivo evaluar la asociación entre el desempeño y estrés laboral en trabajadores de un centro hospitalario; por ello, la investigación fue de enfoque cuantitativo-correlacional, empleando el uso de encuestas. Ante ello, como principal resultado se ha obtenido que los grados de estrés se derivan de factores como sobrecarga laboral, falta de motivación, falta de reconocimiento y malas condiciones laborales afectando directamente en el desempeño laboral. Además, se encontró que existe una relación entre ambas variables.

Deng et al. (2019) en su investigación realizada en China, presentó como objetivo cómo el estrés por desafío y el estrés por impedimento influyen en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud en los hospitales públicos chinos, el cual, como metodología fue un estudio descriptivo y correlacional y se trabajó con 123 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. El estrés por desafío y el estrés por impedimento se correlacionaron fuertemente entre los trabajadores de la salud en los hospitales públicos chinos ($p < 0,001$); además el desempeño laboral se puede mejorar limitando el estrés por obstáculos, que genera

un estrés moderado y aumenta la motivación del servicio público.

Ajayi (2018) en su estudio desarrollado en Nigeria, presentó como objetivo explorar los problemas relacionados con el estrés y medir la relación entre el estrés y el desempeño en empleados administrativos. Como metodología se utilizó un estudio correlacional y como muestra lo conformaron 84 trabajadores. Los resultados muestran que el estrés laboral reduce significativamente el desempeño de un individuo. Sumado a ello, se encontró que el estrés laboral se considera en aumento y se ha convertido en un desafío para el empleador, por ello, el estudio señala que existe relación entre ambas variables.

A nivel nacional, Vásquez et al. (2021) en su estudio ha tenido como objetivo establecer la correlación entre las variables estrés y desempeño laboral en un grupo determinado de trabajadores. Por ello, la metodología empleada fue correlacional y básica; ante ello, la muestra lo integró 24 trabajadores. Como principal resultado se tiene que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas. Asimismo, más del 56% del personal presentó un estrés alto y más del 75% presentó un nivel bajo en su desempeño laboral.

Díaz (2020) en su estudio realizado en Sullana, presentó como objetivo analizar la incidencia entre el desempeño laboral y el estrés laboral en trabajadores públicos; el cual, la metodología fue correlacional y como muestra se tomó a cien trabajadores; como principal resultado se tiene que el 50% presenta un nivel de estrés alto y el desempeño se encuentra en un nivel bajo con el 93%; asimismo, se concluyó que las dimensiones autorrealización, identificación y clima laboral poseen un alto nivel con 63.6%, 53% y 58.2% respectivamente.

Delgado et al. (2020) en su estudio desarrollado en Trujillo, tuvo como objetivo medir la asociación entre el desempeño y estrés laboral en trabajadores administrativos de una red de salud; para llevar a cabo el estudio, se siguió el enfoque no experimental-correlacional; por ello, se obtuvo que el 98% de los sujetos informantes mostraron niveles de estrés laboral alto y el 39,8% presenta un desempeño laboral regular. De igual manera, se estableció que existe una correlación moderada y negativa moderada entre las variables analizadas.

Mallea (2021) en su investigación realizada en Puno, ha tenido como objetivo establecer la prevalencia de los factores del estrés y su repercusión en el desempeño laboral del personal de una institución pública. Como metodología se

trabajó con el análisis correlación y de enfoque cuantitativo y como muestra se tomó a 45 trabajadores. Como principal resultado se ha tenido que el nivel de estrés es medio con el 51%; y en cuanto al desempeño laboral es bajo con más del 44%. Se concluyó que si existe una asociación entre las variables.

Leyva y Soto (2018) en su tesis desarrollada en Ayacucho, presentó como objetivo evaluar de qué manera el estrés laboral interviene en el desempeño de los trabajadores; por ello, como metodología se manejó el estudio correlacional y como muestra se tomó a 88 trabajadores. Como principal resultado se tiene que existe una influencia negativa entre las variables analizadas. Asimismo, el estrés laboral es alto y desempeño es bajo.

A nivel local, Quispe (2019) en su estudio realizado en la Victoria, presentó como objetivo establecer la asociación entre el desempeño y estrés laboral en personal del centro de salud el Bosque; el cual, como elemento metodológico estuvo bajo el enfoque cuantitativo no experimental y la muestra lo conformo 45 trabajadores. Como principal resultado se ha obtenido que el nivel de estrés es bajo con el 77,8% y en su dimensión realización personal es alto y en la despersonalización es bajo. Por otro lado, el nivel de desempeño laboral es eficiente con el 82.2%, y en sus dimensiones trabajo en equipo, compromiso institucional y responsabilidad es 100% eficiente; por ello, se concluyó que existe relación entre dichas variables.

Chuzón y Enríquez (2018) sostienen en su estudio desarrollado en Motupe, que el objetivo fue establecer las principales causas y factores que inciden en el estrés laboral. Como metodología fue un estudio correlacional y la muestra lo conformo 30 trabajadores. Como principal resultado se obtuvo que el estrés interviene en el desempeño, es decir, existe relación entre las variables; además, las causas que desencadena este problema son la falta de organización y planificación al realizar sus labores, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales y actividades monótonas.

Cubas (2018) en su estudio presentó como objetivo medir el grado de relación entre el desempeño laboral y el estrés, en un centro de salud de la Victoria, por el cual, se trabajó con un enfoque cuantitativo y la población estuvo conformada por 53 trabajadores, llegando a la conclusión que existe relación significativa y directa entre las variables analizadas. Paralelamente, a lo mencionado el nivel de estrés

en la dimensión agotamiento emocional es alto con el 52,8%, de igual manera con la despersonalización cuyo nivel es alto con el 60% y en cuanto a la realización es baja con el 67,9%. El nivel de desempeño laboral del personal de salud, en cuanto a la calidad de trabajo es regular con el 56%, al igual que el trabajo en equipo y el compromiso institucional con el 47% respectivamente y solo el nivel de responsabilidad es deficiente con el 47%.

Ubillus (2019) en su estudio presentó como finalidad evaluar la relación el desempeño y estrés laboral en el personal de un área administrativa de una institución privada, siendo un estudio de tipo correlacional, trabajando con 75 sujetos informantes a quienes se les aplicó una encuesta. Como principal resultado se tuvo que existe una relación fuerte positiva y altamente significativa ($p < ,05$). Además, se demostró que el estrés que experimenta el personal en su centro de labores es alto con el 45%, por ello, el nivel de desempeño es bajo con el 57%.

Pasando a otra instancia, ahora se ha descrito la base teórica, la cual, como primera variable se ha tenido al estrés laboral, debido a que su conceptualización es de crucial importancia a la hora de desarrollar intervenciones para el lugar de trabajo. El estrés relacionado con el trabajo, según Bhui et al. (2016) lo define como una reacción dañina que las personas tienen ante las presiones y demandas indebidas que se les imponen en el trabajo. Asimismo, Cannizzaro et al. (2019) sostiene que el estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando las solicitudes del entorno laboral exceden la capacidad del individuo para atender esta solicitud.

Por otro lado, el estrés laboral presentan muchos orígenes de un solo evento, llegando a afectar tanto a los empleadores como los empleados se pueden elegir tres perspectivas amplias al estudiar el estrés: por ello, Hobfoll (citado por Leigh et al., 2021) quien ha manifestado que la perspectiva basada en la respuesta, la perspectiva basada en el estímulo, y la perspectiva del proceso transaccional cognitivo, por lo tanto, se encuentra que el estrés ocupacional es un factor mental y condición física que provoca un efecto perjudicial sobre la productividad, la eficacia, la salud personal y la calidad del trabajo del individuo.

Por su parte, Stranks (2015) señaló que el estrés laboral puede provocar enfermedades físicas, así como angustia psicológica y enfermedad mental. El reciente aumento del estrés laboral se ha relacionado con la recesión mundial y

nacional, la inseguridad laboral y la intensidad del trabajo, todo ello conduce a una mayor carga de trabajo y más conflictos interpersonales, y puede tener un impacto en la salud mental de los niños.

Esencialmente, el estrés en el lugar de trabajo puede ser el resultado de la exposición a una variedad de factores de estrés laboral y parece surgir cuando las personas intentan manejar sus responsabilidades, tareas u otras formas de presión relacionadas con sus trabajos y encuentran dificultades, tensiones, ansiedad o preocupaciones (Bhui et al., 2016).

Los modelos teóricos de estrés consideran que está relacionado con eventos vitales adversos y entornos estresantes o con las respuestas fisiológicas y psicológicas del individuo a los factores estresantes, o una interacción "transaccional" entre el individuo y el entorno. Aunque los modelos teóricos conceptualizan el estrés como resultado de un desequilibrio entre las percepciones de las demandas externas y los recursos internos, el consenso entre los modelos académicos teóricos y las representaciones legales de las definiciones de estrés está lejos de ser claro. Las definiciones de estrés en la literatura de investigación, así como las informadas por personas no profesionales, varían considerablemente (Bhui et al., 2016).

Por ejemplo, Kinman y Jones (citado por Pujol, 2018) encontraron que había una falta de consenso sobre las conceptualizaciones del estrés, y se utilizaron una serie de diferentes factores personales, sociales, ambientales y laborales para definir e interpretar el significado del estrés. Por su parte Brooker y Eakin (citado por Padkapayeva et al., 2018) sugieren que conceptos como el poder o el control en relación con el género y la clase están relacionados con el estrés, pero los modelos de estrés no los tienen en cuenta explícitamente.

Bajo ese mismo enfoque, Cooper y Dewe (citado por García, 2017) han descrito categorías de intervenciones de manejo del estrés dirigidas a individuos u organizaciones; estos pueden segmentarse aún más como intervenciones preventivas en los niveles primario, secundario o terciario; por ello, las intervenciones primarias presentan como finalidad prevenir los elementos causales de esta enfermedad, las intervenciones secundarias poseen como principal propósito minimizar la gravedad o la duración de la sintomatología; y las intervenciones reactivas o terciarias tienen como finalidad facilitar la rehabilitación

y maximizar el funcionamiento entre los usuarios con patologías crónicas.

A menudo ocurre cuando el físico y las emociones de las personas no coinciden o no pueden manejar las demandas, limitaciones y/u oportunidades de su trabajo. El estrés se puede establecer en dos tipos principales de estrés: eustress (estrés bueno) y angustia. Las personas que experimentan eustress serán capaces de satisfacer las demandas laborales, y esto puede ayudarles a aumentar la vida laboral positiva (por ejemplo, satisfacción y valores morales positivos) (Ridzuan et al., 2018).

El estrés en el lugar de trabajo ocurre en todos los profesionales, pero en particular, los profesionales de la salud son muy propensos al estrés en el lugar de trabajo. Los profesionales de la salud constituyen un grupo importante que puede verse afectado por el estrés en el lugar de trabajo debido a su entorno laboral único (Koinis et al., 2015).

Por el contrario, Ismail et al. (2009) señaló que las personas que experimentan angustia no podrán cumplir con las demandas laborales y esto puede motivarlas a disminuir la calidad de vida laboral (por ejemplo, insatisfacción y valores morales negativos); por ello, en los últimos años, diversas organizaciones internacionales han creado conciencia sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo.

Además, Rigó et al. (2021) ha sostenido que los mercados laborales han experimentado profundos cambios estructurales. La globalización, las innovaciones en tecnología, la digitalización, conducen a nuevas formas de organización del trabajo y condiciones laborales cambiantes. La rápida transformación de los mercados laborales ha ido acompañada de la creencia de que el estrés laboral está aumentando. Sin embargo, se sabe poco acerca de las tendencias a largo plazo de los factores de estrés laboral basados en datos de encuestas a gran escala. Sumado a ello, Zoni y Lucchini (2015) señalaron que los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo se refieren a aspectos del diseño, la gestión del trabajo y los contextos sociales y organizativos que pueden causar daños psicológicos o físicos.

Además, Kushwaha (2015) alude que es importante mencionar que, en un hospital, la mayor parte del estrés de los empleados es causado por sobrecarga de trabajo, tareas repetitivas, recursos inadecuados, entorno físico (iluminación,

espacio, temperatura e interrupción), entorno de trabajo psicológico (abuso verbal y conductas inapropiadas), trabajo prolongado, gestión problemas, asignación inadecuada de trabajo, nuevas tecnologías y otros.

Ante lo mencionado anteriormente, el estrés también puede perjudicar la eficacia profesional: disminuye la atención, reduce la concentración, afecta las habilidades de toma de decisiones y reduce la capacidad de los proveedores para establecer relaciones sólidas con los pacientes. El estrés también puede conducir a un mayor desgaste y se define como un síndrome de despersonalización, agotamiento emocional y una sensación de baja realización personal (Tamini y Kord, 2015).

En cuanto a las dimensiones de esta variable, se tiene a la carga laboral que según Heras (citado por Medina, 2019) quien menciona que es el conjunto de requerimientos psicofísicas a las que se somete los trabajadores durante sus jornadas laborales. Por ello, se tiene en cuenta el agotamiento laboral, que cuando el servicio y/o producto cumple con las necesidades requeridas para su aplicación. Asimismo, se tiene en cuenta, la sobrecarga de trabajo, que se da cuando el personal se siente oprimido, debido a la demanda laboral, o porque no presenta habilidades y experiencia para desarrollar las tareas y funciones en el puesto designado.

Como segunda dimensión se tiene a las relaciones interpersonales, se compone como el factor por el cual los trabajadores tienen que desenvolverse con la finalidad de que realicen trabajo en equipo y que se permita la integración de los trabajadores, el cual, origina confianza, convivencia y seguridad. Como indicadores se tiene a las expectativas, ya que está referido a las metas que los propios colaboradores se formulan en relación a sus conductas futuras; es decir, que las expectativas, se componen como la percepción que tiene el individuo sobre su comportamiento y esfuerzo en la organización (Medina, 2019).

Y finalmente, como dimensión se tiene al desarrollo profesional, que está referido cuando las organizaciones ayudan a progresar personal y profesionalmente a los colaboradores ya sea incrementando su remuneración o escalando puestos. Como indicadores se tiene al reconocimiento del desempeño, que es una serie compensaciones e incentivos monetarios que reciben los colaboradores en su organización. Como segundo indicador se tiene a la inclusión,

que es apoyar y ayudar a los colaboradores que simbolizan las diversas culturas en las áreas de la institución (Medina, 2019).

Como segunda variable se tiene al desempeño laboral, Robbins (2004) señaló que el desempeño laboral está encaminado a la capacidad de organizar y coordinar las acciones ya que al integrarse forman los comportamientos de los individuos implicados en el proceso productivo.

Leitão et al. (2019) determinó que el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo está relacionado con un conjunto de factores que afectan la salud, los hábitos y el medio ambiente de los trabajadores, el bienestar de los empleados y la calidad de vida laboral. Además, Peterson et al. (2010) indica que el desempeño organizacional es multidimensional, está conectado con sus metas y objetivos, y puede definirse como la capacidad de una organización para usar sus recursos de manera eficiente y producir resultados que sean consistentes con sus objetivos y relevantes para sus usuarios.

Asimismo, Wu et al. (2020) planteó que el desempeño laboral se refiere al rendimiento de un empleado en el trabajo, dividieron el desempeño laboral en tres factores: eficiencia, productividad y efectividad, definió el desempeño laboral como todos los comportamientos relacionados con los objetivos organizacionales, que podrían medirse de acuerdo con las contribuciones individuales a los objetivos organizacionales y dividirse en desempeño de tareas y desempeño contextual. El desempeño de la tarea se definió como estar familiarizado con las habilidades laborales relevantes para completar las tareas, refiriéndose principalmente al grado de logro de los empleados con respecto a los objetivos laborales esperados por la organización.

Sumado a ello, Moreno et al. (2018) ha enfatizado que las personas son el activo más importante de la organización, por lo que la forma en que una organización gestiona los impactos de las personas tiene una gran influencia en el desempeño de la organización. La gestión del desempeño se compone como un procedimiento continuo de medición, desarrollo e identificación del desempeño de las personas, equipos y formación del desempeño con las metas estratégicas de la institución.

Además, Motowidlo y Kell (2012) señalaron que se relaciona con el desempeño de las personas en sus deberes laborales. Además de la capacitación

y la habilidad natural (como la destreza o una habilidad inherente con los números), el desempeño laboral se ve afectado por factores del entorno laboral, incluidas las tareas físicamente exigentes, la moral de los empleados, los niveles de estrés y las horas de trabajo extendidas.

Por su parte, Sujatha y Krishnaveni (2018) refirieron que el desempeño del trabajador está referido a ciertas gestiones, conductas y consecuencias, donde cada persona se envuelva, consiga relacionarse y asista con los objetivos de cada entidad. Es por ello que los elementos, tales como las instrucciones, las destrezas, y el beneficio en un colaborador, juegan un papel primordial para el avance del desempeño laboral y organizacional, manejando la productividad y calidad, con el propósito de brindar un producto o servicio exclusivo a cada usuario. A su vez inclinarse por la eficacia y eficiencia en el trabajo, crea extender la fabricación de un servicio; cumpliendo de esta forma con los proyectos determinados.

Según Rodríguez (2017) han sostenido que para la medición del desempeño laboral, se medirán a través de las competencias; por ello los trabajadores recurren a una mezcla de diversas tipologías de competencias, ejecutados a situaciones y problemas concretos de sus funciones; mediante el cual se consigue cumplir, de la forma más efectiva, eficiente y eficaz posible, ante esto, las principales competencias que serán las dimensiones son:

De igual manera, Rodríguez (2017) señaló como primera dimensión se tiene a las competencias básicas, que son todas aquellas que se realizan esencialmente en la educación inicial y que comprenden aquellas habilidades y conocimientos que permiten desarrollarse en la sociedad. Habitualmente, entre las competencias básicas se encuentran las habilidades en las áreas de solución de problemas, comunicación y lenguaje, interacción con otros, aplicación numérica y manejo acerca de las tecnologías de información.

Como segunda dimensión se tiene a las competencias conductuales, que son aquellas conductas y destrezas que da a conocer los desempeños destacados en el entorno laboral y que mayormente se visualizan en términos de rasgos y/o atributos personales, siendo el caso de la innovación, rigurosidad, orientación al logro, trabajo en equipo, la flexibilidad, al igual que algunos los valores individuales, como la responsabilidad y honestidad (Palmar y Valero, 2014).

Finalmente se tiene a las competencias funcionales, que son llamadas habitualmente como competencias técnicas, que tienen como finalidad desempeñar las acciones que integran una función laboral, según las exigencias, los estándares, la calidad y las funciones determinadas por la organización y/o por el sector productivo que está relacionado a las actividades que se llevan a cabo (Rodríguez, 2017).

III. METODOLOGÍA

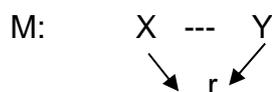
3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: en este estudio se usó el tipo de investigación aplicada porque:

Según Hernández y Mendoza (2018) sostuvo que el estudio buscó aumentar los conocimientos de los aspectos fundamentales de la realidad que se está investigando, por ello fue un estudio de tipo aplicada. Además, fue de enfoque cuantitativo, debido a que en la presente investigación se analizó datos numéricos y se trabajó con mediciones estadísticas.

Diseño de investigación: En cuanto al diseño de la investigación, es no experimental porque no implicó la manipulación de control o variable independiente. El investigador mide las variables como ocurren naturalmente. Asimismo, de corte transversal, porque se realizó en un solo momento.

Además, fue correlacional porque mide la relación de las variables a investigar y evalúa la relación estadística (es decir, la correlación) entre ellas. Su esquema representativo es:



M: Muestra

X: Primera variable (estrés laboral)

Y: Segunda variable (desempeño laboral)

R: relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: World Health Organization (2017) señaló que el estrés vinculado con el trabajo, se compone como las respuestas que los individuos pueden poseer cuando se les presentan presiones y demandas laborales que desafían su capacidad de afrontamiento.

Definición operacional: Se genera a raíz de diversos factores estresantes en el centro laboral; por ello, se evaluó mediante la carga laboral, relaciones interpersonales y desarrollo personal a través de un cuestionario.

Indicadores

La dimensión carga laboral presenta los indicadores: Sobrecarga laboral y agotamiento laboral.

En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, los indicadores lo conforman con el trabajo en equipo, decisiones y las expectativas.

Como última dimensión se tiene al desarrollo personal cuyos indicadores son la inclusión y el reconocimiento del desempeño.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Robbins (2004) señaló que enfatiza que el desempeño laboral está encaminado a la capacidad de organizar y coordinar las acciones ya que al integrarse forman los comportamientos de los individuos implicados en el proceso productivo.

Definición operacional: Se relaciona con el acto de hacer un trabajo y cumplir con las metas y objetivos; por ello, esta variable se midió mediante las competencias básicas, conductuales y funcionales, mediante una encuesta.

La dimensión competencias básicas presenta los indicadores, nivel de conocimientos y las habilidades.

En cuanto a la dimensión competencias conductuales, los indicadores lo conforman el nivel de responsabilidad, orientación al logro, trabajo en equipo, adaptación al cambio e innovación.

Como última dimensión se tiene a las competencias funcionales, cuyos indicadores fueron las iniciativas, el nivel de exigencias y el nivel de calidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: En su libro Escobar et al. (2018) ha sostenido que la población es un grupo integral de individuos, instituciones, objetos y otros, que tienen características comunes que son el interés de un investigador; es por ello, que, en el presente proyecto, la población estuvo conformada por 595 servidores públicos que ejercen funciones administrativas en la Gerencia de la Red prestacional Lambayeque.

Criterios de inclusión:

Personal administrativo que ejerce sus funciones físicamente en la institución.

Personal administrativo nombrado y contratado.

Criterios de exclusión:

Personal administrativo en periodo vacacional.

Personal administrativo con licencias en general.

Personal de mantenimiento.

Personal de salud.

Personal administrativo realizando trabajo remoto.

Muestra: Según Muñoz (2015) señaló que la muestra se refiere a que es un subconjunto de la población de la cual se está investigando; por ello, la muestra estuvo constituida por 233 servidores administrativos, cantidad que se obtuvo al aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$= \frac{595 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times n(595 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 233

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5% para una población de 595 servidores públicos se ha obtenido una muestra equivalente a 233 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

Muestreo: Según Muñoz (2015) ha planteado que es un proceso de métodos para conseguir una muestra finita, con la finalidad de estimar valores de parámetros acerca de la manera de una distribución de probabilidades. Se realizó bajo el muestreo probabilístico, por extractos, edad, grupo determinado.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue conformado por la escala de Likert. El cuestionario se compone de una serie de interrogantes cuya finalidad es buscar toda la información necesaria para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). El documento fue validado a través del juicio de tres expertos, especialistas en el tema de ambos cuestionarios, y para la confiabilidad del estudio, se realizó a través del coeficiente de alfa de Crombach, para ambas variables; por ello se ha tomado al 10% de la

población, obteniendo un valor del 0.933 el cual se puede deducir que el instrumento para el estrés laboral es confiable. Por otro lado, con respecto al instrumento del desempeño laboral, se ha obtenido un valor de 0.921; el cual se puede concluir que dicho cuestionario también presenta un alto nivel de confiabilidad; por ende, ha tenido las características necesarias para su ejecución.

3.5 Procedimientos

En el procedimiento se solicitó el permiso correspondiente al gerente de red de salud en estudio, para el respectivo desarrollo de la investigación; dicho esto, se programó una reunión previa con el gerente donde se le explicó acerca de la finalidad del estudio. Asimismo, se designó el día en que se realizaron los instrumentos de esta investigación; seguidamente, se les comunicó a todos los participantes del estudio lo que se pretende evaluar con los instrumentos presentados; una vez que se realizó ese paso, se procedió a ejecutar los instrumentos, para luego ser procesados en el respectivo programa (Spss. V.22).

3.6 Métodos de análisis de datos

En esta sección, se basa en el procesamiento de la información; por el cual, primeramente, se ha construido las bases de datos de las variables investigadas, para luego procesar toda esa data al programa Spss. V.22 para su respectiva preparación de las tablas y figuras que permitan visualizar los hallazgos más importantes y los que responden a los objetivos planteados en un inicio. Además, se tiene que tener en cuenta que para la relación del estrés laboral y el desempeño laboral se utilizará la prueba estadística del Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se han tenido en cuenta los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. A continuación, se detallan cada uno de ellos: principio de la no maleficencia; debido a que dicho estudio no ha producido ningún daño moral, psicológico y social a los participantes sujetos a investigación; principio de Beneficencia; que hace referencia a los actos que deben tener la intención de producir un beneficio para las personas en quien se realiza. Los principales beneficiados de la investigación serán los participantes; principio de justicia; los sujetos informantes del estudio han sido tratados con respeto y cordialidad sin perjuicios, sin discriminación, además, todos los acuerdos determinados han sido cumplidos por la autora.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los principales resultados que se han obtenido de la recopilación de la información el cual guardan relación con los objetivos del estudio, por ello, en la siguiente tabla se presenta el hallazgo del primer objetivo específico que radica en identificar el estrés laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

Tabla 1

Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos

| Nivel | n° | % |
|---------|-----|-------|
| Bajo | 91 | 39,1 |
| Regular | 104 | 44,6 |
| Alto | 38 | 16,3 |
| Total | 233 | 100,0 |

En la tabla 1 se observa que el estrés laboral se sitúa en el nivel regular con el 44.6%; lo que quiere decir, que los trabajadores administrativos que se desempeñan en la gerencia de salud de Lambayeque, presentan una alta demanda de carga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales y falta de desarrollo profesional; a comparación del 39,1% quienes han manifestado que su nivel de estrés es bajo, y esto se debe, a que perciben un buen entorno de trabajo y las condiciones en que laboran son adecuadas; no obstante solo el 16,3% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral.

Por otro lado, en la siguiente tabla se presenta los resultados del segundo objetivo específico, donde se basó en evaluar el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque. A continuación, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 2

Desempeño laboral de los trabajadores administrativos

| Nivel | n° | % |
|---------|-----|-------|
| Bajo | 20 | 8,6 |
| Regular | 106 | 45,5 |
| Alto | 107 | 45,9 |
| Total | 233 | 100,0 |

Como se visualiza en la anterior tabla, el porcentaje más significativo en el desempeño laboral fue el 45.9% el cual comprende el nivel alto; lo que significa que los trabajadores administrativos en la institución en estudio poseen adecuadas competencias básicas, conductuales y funcionales, originando que tengan un buen rendimiento laboral en las actividades y funciones que realizan y esto repercute directamente en la productividad del organismo en mención. Además, del 45,5% señalan que poseen un desempeño regular y solo el 8,6% de los trabajadores presentan un nivel alto.

Continuando con la descripción de los resultados ahora se presentan los hallazgos del tercer objetivo específico relacionado a la relación entre la dimensión carga laboral y desempeño; por ello, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 3

Correlación entre la dimensión carga laboral y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral | |
|----------|---------------|-----------------------------|-------|
| Rho de | Carga laboral | Coefficiente de correlación | -,816 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 233 |

En la tabla anterior se muestra que la dimensión carga laboral del estrés laboral tiene una relación negativa alta de -0,816 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, esto quiere decir que la carga laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Esto significa que el estrés en su dimensión carga laboral afecta en el desempeño laboral, pues al existir sobrecarga laboral provocará el agotamiento del trabajador, en consecuencia, el desempeño laboral será menor. En cambio, si hay un equilibrio de la carga laboral el trabajador no se agotara, en consecuencia, su desempeño laboral será óptimo.

Por lo tanto, se corrobora que existe relación entre la dimensión carga laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

Paralelamente, a lo antes mencionado ahora, se presenta al cuarto objetivo específico cuya importancia radica en establecer la relación de la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral, a continuación, se muestra la siguiente tabla:

Tabla 4

Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño

| | | Desempeño laboral | |
|----------|-----------------|-----------------------------|------|
| Rho de | Relaciones | Coefficiente de correlación | ,837 |
| Spearman | interpersonales | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 233 |

En la tabla 4 se muestra que la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral tiene una relación positiva alta de 0,837 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, esto es, las relaciones interpersonales se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Esto significa que el estrés en su dimensión relaciones personales afecta al trabajo en equipo, la toma de decisiones y expectativas, estas actividades se podrán realizar normalmente y el desempeño de los trabajadores será óptimo, caso contrario si el estrés es grave afecta al trabajo en equipo, las decisiones y las expectativas por lo que el desempeño laboral disminuye.

Por lo tanto, se corrobora que existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

Para ir concluyendo con la presentación de los resultados, ahora se tiene a los resultados del último objetivo específico, que radica en establecer la relación de la dimensión desarrollo personal con la variable desempeño laboral, ante ello, en la siguiente tabla se detalla con más detenimiento:

Tabla 5*Correlación entre la dimensión desarrollo personal y el desempeño laboral*

| | | Desempeño laboral | |
|----------|------------|-----------------------------|------|
| Rho de | Desarrollo | Coefficiente de correlación | ,634 |
| Spearman | personal | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 233 |

En la tabla 5 se muestra que la dimensión desarrollo personal del estrés laboral tiene una relación positiva moderada de 0,634 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, esto es, el desarrollo personal se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Esto significa que el estrés en su dimensión desarrollo personal se ve reflejada en los procesos de inclusión que tiene la empresa en relación a sus trabajadores, además de los reconocimientos que reciben por parte del empleador pues al no existir estos el desempeño laboral disminuye; en cambio sí son considerados los trabajadores se sienten motivados por lo que su desempeño es el ideal.

Por lo tanto, se verifica que existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

Para concluir con el presente capítulo, se visualiza los resultados del objetivo general, el cual, tiene como finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque; por lo tanto y los resultados se presentan de la siguiente manera:

Tabla 6*Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral*

| | | Desempeño laboral | |
|----------|----------------|-----------------------------|-------|
| Rho de | Estrés laboral | Coefficiente de correlación | -,835 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 233 |

En la tabla presentada se muestra que la variable estrés laboral tiene una relación negativa alta de -0,835 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, esto es; el estrés laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Esto significa que los niveles de estrés afectan a los procesos que desarrollan los trabajadores, esto es, la carga laboral que posee; las relaciones interpersonales que desarrolla en la empresa y su desarrollo personal pues al ser el estrés leve en las dos primeras dimensiones el desempeño laboral es óptimo, en cambio si el nivel de estrés es grave el desempeño laboral se verá perjudicado.

Es así que podemos considerar en la contrastación de hipótesis que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

El estrés en el lugar de trabajo puede influir en el bienestar físico y emocional de los profesionales de la salud al frenar su eficiencia y tener un impacto negativo en su calidad de vida en general. El estrés en el lugar de trabajo puede deberse a varios factores. Algunas profesiones son intrínsecamente más estresantes que otras. Las profesiones que involucran el contacto humano y la capacidad de tomar decisiones rápidas, mientras que esas decisiones pueden tener un impacto serio (financiero, social o de otro tipo), se encuentran entre las más estresantes.

El personal que labora en establecimientos de salud, se encuentran entre las seis primeras más estresantes, sin embargo, no todos los profesionales de la salud desarrolla el mismo nivel de estrés y tampoco todos desarrollan signos de desgaste profesional.

Por lo mencionado líneas anteriores, el presente capítulo ha comenzado analizando el objetivo general, el cual, radicó en conocer cuál era la relación entre las variables en estudio del personal administrativo de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021, por lo que, en la tabla 6, se evidencia que la variable estrés laboral tiene una relación negativa alta de $-0,835$ con un nivel de significancia bilateral de Spearman de $0,000$ con el desempeño de los trabajadores administrativos, el cual se traduce; en que el estrés laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores. Por ello, estos resultados concuerdan con Ajayi (2018) quien, en su estudio realizado en Nigeria, indicó que el estrés laboral reduce significativamente el desempeño de un individuo; por ello, el estudio señala que existe relación entre ambas variables. De igual manera concuerda con Vásquez et al. (2021) quien sostiene que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas.

Sumado a ello, Delgado et al. (2020) en su estudio desarrollado en Trujillo también opinó lo mismo, debido a que, existe una correlación moderada y negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral; asimismo, concuerdan con Quispe (2019) quien en su estudio realizado en Chiclayo en un establecimiento de salud, señaló que el estrés y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa.

Sin embargo, discrepan con el aporte de Leyva y Soto (2018) quien desarrolló su estudio en Ayacucho, concluyendo que existe una influencia negativa entre las variables analizadas.

Por ello, estos resultados coinciden con el aporte teórico de Ismail et al. (2009) quien señaló que las personas que experimentan angustia no podrán cumplir con las demandas laborales y esto puede motivarlas a disminuir la calidad de vida laboral (por ejemplo, insatisfacción y valores morales negativos); por ello, en los últimos años, diversas organizaciones internacionales han creado conciencia sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. Además, Kushwaha (2015) alude que es importante mencionar que, en un hospital, la mayor parte del estrés de los empleados es causado por sobrecarga de trabajo, tareas repetitivas, recursos inadecuados, entorno físico (iluminación, espacio, temperatura e interrupción), entorno de trabajo psicológico (abuso verbal y conductas inapropiadas), trabajo prolongado, gestión problemas, asignación inadecuada de trabajo, nuevas tecnologías y otros.

Ante los resultados encontrados, es evidente que las variables en estudio son factores determinantes para cualquier institución de salud, sobre todo para una gerencia de salud; donde es de vital importancia reducir el estrés en el lugar de trabajo, debido a que se tiene que alentar y recompensar moralmente al personal administrativo y también de brindarles oportunidades de crecimiento profesional y personal, con el único propósito de brindarles una atención segura a todos los pacientes.

Por otro lado, pasando a discutir el primer objetivo específico, en la tabla 1, el 44.6% de los sujetos informantes señalan que el nivel de estrés laboral es regular; seguido del 39.1% quienes refieren que es bajo y solo el 16.3% del personal administrativo señala que la prevalencia de este cuadro clínico es alta. Estos hallazgos concuerdan con Mallea (2021) quien ha determinado que el nivel de estrés es medio con el 51% en una institución pública de la ciudad de Puno. Asimismo, se relacionan con Belete et al. (2020) en su estudio desarrollado en Etiopía, quien ha manifestado que la prevalencia de estrés relacionado con el trabajo fue del 45,2%.

No obstante, estos resultados no coinciden con el enfoque Ubillus (2019) quien ha determinado, que el estrés que experimenta el personal en su centro de labores es alto con el 45%; del mismo modo, concuerdan con Quispe (2019) quien ha obtenido que el nivel de estrés es bajo con el 77,8%. Asimismo, Vásquez et al. (2021) en su estudio tiene como objetivo establecer la correlación entre las variables estrés y desempeño laboral en un grupo determinado de trabajadores, ha concluido que el 56% del personal presenta un estrés alto.

Paralelamente, todos estos hallazgos concuerdan con el estrés relacionado con el trabajo Bhui et al. (2016) lo define como una reacción dañina que las personas tienen ante las presiones y demandas indebidas que se les imponen en el trabajo. Asimismo, Cannizzaro et al. (2019) ha sostenido que el estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando las solicitudes del entorno laboral exceden la capacidad del individuo para atender esta solicitud.

En consecuencia, estos resultados, evidencian una notable falta de estrategias de manejo del estrés en el lugar de trabajo, por lo que el personal administrativo generalmente percibe como una falta de interés por parte del establecimiento (Gerencia de salud) con respecto a su estado emocional; por ello es necesario que se desarrolle iniciativas para cambiar esta percepción por parte de ellos.

Continuando con la descripción de este capítulo, ahora se presenta al análisis del segundo objetivo específico, el cual, en la tabla 2, el 45.9% de los encuestados señalan que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos es alto, del mismo modo, el 45.5% señalan que existe un regular rendimiento y solo el 8.6% de los sujetos informantes informaron que el desempeño es bajo. Como tal, estos resultados coinciden con Delgado et al. (2020) quien señaló que el 39,8% presenta un desempeño laboral regular.

No obstante, discrepan con Ubillus (2019) quien ha determinado que el nivel de desempeño es bajo con el 57%, en esa misma instancia, Quispe (2019) también manifestó que, en su estudio realizado en la Victoria, presenta como objetivo establecer la asociación entre el desempeño y estrés laboral en personal del centro de salud el Bosque el cual el desempeño es deficiente con el 82.2%. Bajo esta misma perspectiva Mallea (2021) señaló que el desempeño laboral es bajo con más del 44%.

Por lo expuesto anteriormente, Moreno et al. (2018) ha señalado que las personas son el activo más importante de la organización, por lo que la forma en que una organización gestiona los impactos de las personas tiene una gran influencia en el desempeño de la organización. La gestión del desempeño se compone como un procedimiento continuo de medición, desarrollo e identificación del desempeño de las personas, equipos y formación del desempeño con las metas estratégicas de la institución.

Siendo así, se puede mencionar que en la Gerencia de Salud en estudio, existe una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral, partiendo del personal administrativo, ya que ellos, son los que manejan todos los procesos administrativos y de ellos, depende mucho la capacidad de respuesta y la atención oportuna al paciente; dicho esto, es indispensable, buscar acciones de mejoras donde se incremente los niveles de rendimiento laboral.

Continuando con la descripción de los resultados, ahora se presenta, los hallazgos encontrados en la tabla 3, donde se ha podido visualizar que la dimensión carga laboral del estrés laboral tiene una relación negativa alta de $-0,816$ con un nivel de significancia bilateral de Spearman de $0,000$ con el desempeño de los trabajadores administrativos, traduciéndose, que la carga laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Estos hallazgos coinciden con Chuzón y Enríquez (2018) quien ha determinado que las causas que desencadena este problema son la falta de organización y planificación al realizar sus labores, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales y actividades monótonas. Bajo esa misma noción, contrastan con el enfoque teórico de Heras (citado por Medina, 2019) donde mencionó que la sobrecarga de trabajo, se da cuando el personal se siente oprimido, debido a la demanda laboral, o porque no presenta habilidades y experiencia para desarrollar las tareas y funciones en el puesto designado.

Como se puede visualizar, estos hallazgos, dan una noción de como el exceso de carga laboral, influye significativamente en el rendimiento del personal y esto se refleja en los cuellos de botella que existen en las diferentes áreas de la gerencia de salud, ya que el personal se muestra agotado y frustrado en sus funciones que realiza; y todo ello, origina una mala capacidad de respuesta al usuario paciente.

Paralelamente a lo mencionado, en los resultados de la tabla 4, se observa que la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral tiene una relación negativa alta de -0,837 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, esto es, las relaciones interpersonales se relacionan de manera inversa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Dicho esto, los resultados encontrados se relacionan con Belete et al. (2020) quien en su estudio realizado en Etiopía señaló que los factores asociados al estrés fueron trabajar en turnos rotativos, carga laboral y un mal clima organizacional. Ante ello, estos resultados también son significativos desde el punto de vista teórico de Medina (2019) quien ha sostenido que las relaciones interpersonales, se compone como el factor por el cual los trabajadores tienen que desenvolverse con la finalidad de que realicen trabajo en equipo y que se permita la integración de los trabajadores, el cual, origina confianza, convivencia y seguridad.

Como se puede observar, estos resultados, indican que las relaciones interpersonales, tienden a afectar directamente el trabajo en equipo, la toma de decisiones y las expectativas de los trabajadores; debido a que, al si el personal presenta estrés laboral debido a estas actividades se reflejará en los bajos niveles de rendimiento; por ello, las relaciones interpersonales es un componente muy importante que determina el desempeño laboral.

Para concluir con la discusión del estudio, ahora se tiene la tabla 5, el cual, se refleja que la dimensión desarrollo personal del estrés laboral tiene una relación positiva moderada de 0,634 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño de los trabajadores administrativos, dicho esto, el desarrollo personal se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Por ello, estos resultados coinciden, con Barreno (2020) quien desarrolló su estudio en Ecuador determinando que falta de motivación, falta de reconocimiento y malas condiciones laborales afectando directamente en el desempeño laboral. Asimismo, coinciden con Albort et al. (2020) quien señaló que la autonomía laboral, demandas laborales y ambigüedad de roles ejercen un impacto positivo y significativo en los niveles de innovación de los empleados.

De igual manera coincide con el enfoque teórico de Medina (2019), quien señala que está referido cuando las organizaciones ayudan a progresar personal y profesionalmente a los colaboradores ya sea incrementando su remuneración o escalando puestos; donde sobresale al reconocimiento del desempeño, que es una serie de compensaciones e incentivos monetarios que reciben los colaboradores en su organización; asimismo, se tiene a la inclusión, que es apoyar y ayudar a los colaboradores que simbolizan las diversas culturas en las áreas de la institución.

Por ello, para concluir esta discusión, ante los hallazgos visualizados en el estrés en su dimensión desarrollo personal se ve reflejada en los procesos de inclusión que tiene la institución en relación a sus trabajadores, además de los reconocimientos que reciben por parte del empleador; pues al no existir estos, el desempeño laboral disminuye; en cambio sí son considerados los trabajadores estos tienden a sentirse motivados por lo que su rendimiento será el adecuado.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el estrés laboral tiene una relación negativa alta de -0,835 con un nivel de significancia bilateral de 0,000; por lo tanto, existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

2. Se determinó que en la Gerencia Prestacional Lambayeque-EsSalud, la frecuencia de presentación del estrés laboral es regular (44.6); es decir, el personal administrativo, presentan una alta demanda de carga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales y falta de desarrollo profesional.

3. Se determinó que el nivel predominante en el desempeño laboral fue alto (45.9%); es decir, los trabajadores administrativos en la institución en estudio poseen adecuadas competencias básicas, conductuales y funcionales, originando un buen rendimiento laboral en las funciones que realizan.

4. Se determinó que la dimensión carga laboral tiene una relación negativa alta de -0,816 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 con el desempeño; es decir, existe relación entre la dimensión carga laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Gerencia Prestacional Lambayeque-EsSalud.

5. Se determinó que la dimensión relaciones interpersonales tiene una relación positiva alta de 0,837 con un nivel de significancia bilateral 0,000 con el desempeño; por lo tanto, existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Gerencia Prestacional Lambayeque-EsSalud.

6. Se determinó que la dimensión desarrollo personal tiene una relación positiva moderada de 0,634 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño; lo que quiere decir, que existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la Red Prestacional Lambayeque, implementar intervenciones de promoción de la salud mental, centradas en el personal administrativo que trabaja en entornos clínicos de alta intensidad. De igual manera, capacitar al personal para que empleen técnicas de relajación y estrategias de manejo del estrés.

2. Al gerente de la Red Prestacional Lambayeque, la creación y desarrollo de programas de apoyo y asesoramiento psicológico al personal administrativo; igualmente, organizar talleres de fortalecimiento y sensibilización en la esfera motivacional, conocimiento de sí mismo y regulación de las emociones.

3. Al jefe de recursos humanos de la Gerencia de la Red Prestacional Lambayeque-EsSalud, organizar programas in company sobre coaching gerencial, desarrollo profesional y trabajo en equipo con el propósito de generar competencias blandas, mayor liderazgo y sobre todo incrementar los niveles de rendimiento laboral, además, realizar un plan de motivación al personal, así como dar a conocer la meta diaria, y emitir a diario frases alentadoras antes de empezar la jornada laboral.

4. Al jefe de recursos humanos de la Gerencia de la Red Prestacional Lambayeque-EsSalud, implementar talleres acerca del afrontamiento del estrés; en donde se puedan desarrollar las técnicas de relajación física y mental, autorregulación emocional y manejo de la resiliencia institucional.

5. Al jefe de recursos humanos de la Gerencia de la Red Prestacional Lambayeque-EsSalud, organizar talleres presenciales para el fortalecimiento de la personalidad y la actitud del trabajador; asimismo, reforzar los valores éticos y morales, la escucha activa y el trabajo colaborativo de la fuerza laboral.

6. Al jefe de recursos humanos de la Gerencia de la Red Prestacional Lambayeque-EsSalud, implementar talleres basados en la gestión por competencias con la finalidad de conseguir un crecimiento profesional y personal en el personal administrativo y sobre todo altos estándares de desempeño en la labor asistencial.

REFERENCIAS

- Ajayi, S. (2018). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry (SSRN Scholarly Paper ID 3160620). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3160620>
- Albort, G., Ariza, A., Leal, A., y Giorgi, G. (2020). How Does Positive Work-Related Stress Affect the Degree of Innovation Development? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 520. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020520>
- Barreno, E. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes* (Tesis de Maestría-Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Belete, H., Ergetie, T., Ali, T., Birhanu, S., y Belete, T. (2020). Work-Related Stress and Associated Factors Among Textile Factory Employees in Northwest Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 1071-1078. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S282061>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant, M., de Jongh, B., y Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: A qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318-325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Cannizzaro, E., Ramaci, T., Cirrincione, L., y Plescia, F. (2019). Work-Related Stress, Physio-Pathological Mechanisms, and the Influence of Environmental Genetic Factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 4031. <https://doi.org/10.3390/ijerph16204031>
- Chuzón, A., y Enríquez, P. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A Motupe, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4381>
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria Sector II, Chiclayo 2018*. (Tesis de

- Maestría- Universidad Señor de Sipán- Chiclayo).
<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/5414>
- De Hert, S. (2020). Burnout in Healthcare Workers: Prevalence, Impact and Preventative Strategies. *Local and Regional Anesthesia*, 13, 171-183.
<https://doi.org/10.2147/LRA.S240564>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud | *Revista Eugenio Espejo*. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2).
<https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., y Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24, 2.
<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Díaz, M. (2020). *Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana—2019* (Tesis de Maestría-Universidad César Vallejo-Perú).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48168?show=full>
- Escobar, A., Ramos, M., López, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias. Colombia
<https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Francoise, A. (2018). Why Workplace Stress Can Work Against Your Employees' Productivity. <https://www.uhhospitals.org/Healthy-at-UH/articles/2018/02/under-pressure>
- García, J. (2017). Características culturales, nacionales, burnout y accidentabilidad laboral. Escuela Internacional de Doctorado. http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Jagarcia/GARCIA_ARROYO_JoseAntonio_Tesis.pdf
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Horch, A. (2020, octubre 5). Coronavirus stress: Mental health issues are rising among workers, but help is available. CNBC.
<https://www.cnbc.com/2020/10/05/coronavirus-stress-mental-health-issues-rising-among-workers-.html>

- Ismail, A., Yao, A., y Yunus, N. (2009). Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia. 2(34), 27.
- Koinis, A., Giannou, V., Drantaki, V., Angelaina, S., Stratou, E., y Saridi, M. (2015). The Impact of Healthcare Workers Job Environment on Their Mental-emotional Health. Coping Strategies: The Case of a Local General Hospital. *Health Psychology Research*, 3(1), 1984. <https://doi.org/10.4081/hpr.2015.1984>
- Kushwaha, S. (2015). Stress Management At Workplace. *Global Journal of Finance and Management*, 6(5), 469-472.
- Leigh, C., González, E., y Gómez, S. (2021). Aplicación de la Escala de Afrontamiento Frente a Riesgos Extremos en el profesorado de preescolar en Chile en el contexto de emergencias masivas: Estudio de caso. *Revista Educación*, 46(1). <https://www.redalyc.org/journal/440/44068165005/44068165005.pdf>
- Leitão, J., Pereira, D., y Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Lepaya, P. (2021, julio 27). 2/3 Of EU Employees Experience Excessive Work-Stress. Lepaya EN. <https://lepaya.com/en/stress-at-work/>
- Leyva, Y., y Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-Ayacucho* (Tesis de posgrado-Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga-Perú). http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2987/TESIS%20AD168_Ley.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizama, N. (2021, enero 30). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio Perú*; Noticias. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Mallea, T. (2021). *Incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y*

- Comunicaciones Puno—2018*. (Tesis de Maestría-Universidad Nacional del Altiplano-Perú). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2369661>
- Medina, Y. (2019). *Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María 2019*. (Tesis de maestría-Universidad Cesar Vallejo-Perú). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2965250>
- Moreno, E., Avila, M., y Contreras, R. (2018). Can gender be a determinant of organizational performance and knowledge sharing in public sector organizations? *AD-Minister*, 32, 137-160. <https://doi.org/10.17230/administer.32.6>
- Motowidlo, S., y Kell, H. (2012). Job Performance. En *Appetite* (pp. 82-103). Neal W. Schmitt, Scott Highhouse Authors: <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Padkapayeva, K., Gilbert, M., Bielecky, A., Ibrahim, S., Mustard, C., Brisson, C., y Smith, P. (2018). Gender/Sex Differences in the Relationship between Psychosocial Work Exposures and Work and Life Stress. *Annals of Work Exposures and Health*, 62(4), 416-425. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxy014>
- Palmar, R., y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. 39, 159-188.
- Peterson, W., Gijsbers, G., y Wilks, M. (Eds.). (2010). *An Organizational Performance Assessment System for Agricultural Research Organizations: Concepts, Methods, and Procedures*. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.310698>
- Pujol, L. (2018). *Autoevaluaciones Esenciales, Factores Psicosociales del Trabajo y satisfacción Laboral: Un análisis de su vinculación desde una perspectiva interaccionista* (Tesis de Maestría-Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires-Argentina). <http://nulan.mdp.edu.ar/3291/>

- Quispe, Y. (2019). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de salud del Bosque, La victoria, Chiclayo*. (Tesis de Maestría- Universidad Señor de Sipán-Chiclayo) <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/6475>
- Ravalier, J., McVicar, A., y Boichat, C. (2020). Work Stress in NHS Employees: A Mixed-Methods Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6464. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186464>
- Ridzuan, A., Ismail, A., Mohd, N., y Ali, S. (2018). Correlation Analysis of Occupational Stress and Job Performance in Lebanon. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i6/4313>
- Rigó, M., Dragano, N., Wahrendorf, M., Siegrist, J., y Lunau, T. (2021). Work stress on rise? Comparative analysis of trends in work stressors using the European working conditions survey. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(3), 459-474. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01593-8>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. México.
- Rodríguez, J. (2017). *Decisiones gerenciales efectivas, fundamentos para la solución de problemas administrativos*. Trillas. México.
- Rojas, J. (2021). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos Perú. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Rojas, K. (2019). La relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Agro Rural. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 121-127.
- Saah, F., Amu, H., y Kissah, K. (2021). Prevalence and predictors of work-related depression, anxiety, and stress among waiters: A cross-sectional study in upscale restaurants. *Plos one*, 16(4), e0249597. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249597>
- Salas, L. (2021, enero 29). ¿Qué hábitos contribuyen con el estrés laboral y provocan baja productividad? Peru21. <https://peru21.pe/economia/estres-laboral-como-afecta-y-que-hacer-para-manejarlo-productividad-laboral->

- trabajo-remoto-exceso-de-trabajo-trabajandocom-visma-latinoamerica-
relaciones-interpersonales-pandemia-desempleo-crisis-ncze-noticia/
- Stranks, J. (2015). *Stress at Work*. Routledge. London
- Sujatha, R., y Krishnaveni, R. (2018). Knowledge creating ba as a determinant of work performance of employees: An empirical analysis among pump manufacturing firms in South India. *Asia Pacific Management Review*, 23(1), 45-52. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.01.006>
- Tamini, B., y Kord, B. (2015). Burnout Components as Predictors of Job & Life Satisfaction of University Employees. *Indian Journal of Industrial Relations*, 47(1), 126-137.
- Thitaree, K., y Chaiwong, W. (2019). A Study on Prevalence of Work-related Stress and Relating Factors among Staff in a Private Hospital. *Thammasat Medical Journal*, 19(1), 115-132.
- Ubillus, J. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019*. (Tesis de Maestría-Universidad Señor de Sipán-Chiclayo]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7000>
- Vásquez, S., Vera, A., y Chapoñan, E. (2021). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma del Perú- Perú). <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1239>
- World Health Organization. (2017). Mental health in the workplace. <https://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/areas-of-work/mental-health-in-the-workplace>
- Wu, T., Gao, J., Wang, L., y Yuan, K. (2020). Exploring Links between Polychronicity and Job Performance from the Person–Environment Fit Perspective—The Mediating Role of Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 37-56. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103711>
- Zoni, S., y Lucchini, R. (2015). European Approaches to Work-Related Stress: A Critical Review on Risk Evaluation. *Safety and Health at Work*, 3(1), 43-49. <https://doi.org/10.5491/SHAW.2012.3.1.43>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
|------------------------------|--|--|----------------------------|-----------------------|--------------------|--------------|
| Estrés laboral | World Health Organization (2020) señala que el estrés vinculado con el trabajo, se compone como las respuestas que los individuos pueden poseer cuando se les presentan presiones y demandas laborales que desafían su capacidad de afrontamiento. | Se genera a raíz de diversos factores estresantes en el centro laboral; por ello, se evaluará mediante la carga laboral, relaciones interpersonales y desarrollo personal a través de un cuestionario. | Carga laboral | Sobrecarga de trabajo | Ordinal | Cuestionario |
| | | | | Agotamiento laboral | | |
| | | | Relaciones interpersonales | Trabajo en equipo | | |
| | | | | Decisiones | | |
| | | | | Expectativas | | |
| | | | Desarrollo personal | Inclusión | | |
| Reconocimiento del desempeño | | | | | | |
| Desempeño | Robbins (2004) | Se relaciona con | Competencias | Nivel de | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|---------------------------|--------------------------|---------|--------------|
| laboral | señala que enfatiza que el desempeño laboral está encaminado a la capacidad de organizar y coordinar las acciones ya que al integrarse forman los comportamientos de los individuos implicados en el proceso productivo. | el acto de hacer un trabajo y cumplir con las metas y objetivos; por ello, esta variable se medirá mediante las competencias básicas, conductuales y funcionales, mediante una encuesta. | básicas | conocimientos | Ordinal | Cuestionario |
| | | | | Habilidades | | |
| | | | Competencias conductuales | Nivel de responsabilidad | | |
| | | | | Orientación al logro | | |
| | | | | Trabajo en equipo | | |
| | | | | Adaptación al cambio | | |
| | | | | Innovación | | |
| | | | Competencias funcionales | Iniciativas | | |
| | | | | Nivel de exigencias | | |
| | | | | Nivel de calidad | | |

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el estrés laboral

I. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: M () F ()

Área donde labora:

Tiempo que labora en la institución:

II. Instrucciones

Estimado participante, en el siguiente cuestionario que tiene como finalidad evaluar el estrés laboral en la Gerencia de la Red prestacional Lambayeque; por el cual, se le solicita que marque con un aspa (x) su respuesta para cada interrogante.

Además, la escala valorativa del cuestionario es el siguiente:

| Código | Categoría | Escala |
|--------|--------------|--------|
| S | Siempre | 5 |
| CS | Casi siempre | 4 |
| AV | A veces | 3 |
| CN | Casi nunca | 2 |
| N | Nunca | 1 |

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | CARGA LABORAL | | | | | |
| 01 | El exceso de trabajo que asume interfiere en sus actividades diarias. | | | | | |
| 02 | Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización. | | | | | |
| 03 | Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña. | | | | | |
| 04 | Usted considera que por brindar un servicio de calidad al usuario cliente, el agotamiento laboral es demasiado alto. | | | | | |
| 05 | Siente que el ambiente de trabajo es tenso. | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 06 | Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo | | | | | |
| 07 | Su equipo se encuentra desorganizado | | | | | |
| 08 | Siente que el grupo de trabajo trasmite seguridad y confianza. | | | | | |
| 09 | Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora. | | | | | |
| 10 | Tiene expectativa de crecimiento en su organización | | | | | |
| | DESARROLLO PROFESIONAL | | | | | |
| 11 | Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa en ello. | | | | | |
| 12 | Siente que institución, tiene un sentido de pertinencia con usted. | | | | | |
| 13 | El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente. | | | | | |
| 14 | Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva | | | | | |
| 15 | En la institución se dan los reconocimientos que merece | | | | | |

Cuestionario de desempeño laboral

I. DATOS GENERALES

Nombre:.....

Sexo:

Edad:

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como objetivo, medir el desempeño laboral en la Red Prestacional Lambayeque, por ello, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas planteadas.

Además, se le pide que marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo.
- 3: Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

III. Preguntas

| N° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSION: COMPETENCIAS BÁSICAS | | | | | |
| 01 | Las funciones que desarrolla en su puesto laboral, van de acorde a sus conocimientos que posee. | | | | | |
| 02 | La institución requiere de personal idóneo que cuenten con conocimientos especializados. | | | | | |
| 03 | Posee las habilidades necesarias y adecuadas para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones | | | | | |
| 04 | Posee habilidades sociales, como es el trabajo en equipo. | | | | | |
| 05 | Posee capacidades para dirigir la organización. | | | | | |
| | DIMENSION: COMPETENCIAS CONDUCTUALES | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 06 | Usted posee un alto nivel de responsabilidad en sus funciones que desarrolla. | | | | | |
| 07 | Las tareas y funciones que desempeñan, están alineadas a su desarrollo personal y profesional. | | | | | |
| 08 | El trabajo en equipo, se desarrolla de la mejor manera en la institución | | | | | |
| 09 | Usted, demuestra ser flexible, ante cualquier cambio que surja en la institución. | | | | | |
| 10 | Existe innovación constante en el trabajo. | | | | | |
| | DIMENSION: COMPETENCIAS FUNCIONALES | | | | | |
| 11 | Usted desarrolla iniciativas de mejora en su puesto de trabajo. . | | | | | |
| 12 | El jefe inmediato felicita las iniciativas de los trabajadores. | | | | | |
| 13 | El nivel de exigencia en la institución, es alto | | | | | |
| 14 | Demuestra su proactividad en el trabajo, mediante el nivel de exigencias. | | | | | |
| 15 | Su nivel de desempeño, siempre se encuentra en un nivel de calidad alto. | | | | | |

Anexo 3. Validaciones

Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 14 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

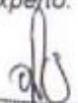
TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/D |
|----------------|----------------------------|--------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|----------------------|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ESTRÉS LABORAL | CARGA LABORAL | Sobrecarga laboral | 1. El exceso de trabajo que asume interfiere en sus actividades diarias. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización. | X | | X | | X | | X | | |
| | | Agotamiento laboral | 3. Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. Usted considera que por brindar un servicio de calidad al usuario cliente, el agotamiento laboral es demasiado alto. | X | | X | | X | | X | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo | 5. Siente que el ambiente de trabajo es tenso. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 7. Su equipo se encuentra desorganizado. | X | | X | | X | | X | | |
| | | Decisiones | 8. Siente que el grupo de trabajo transmite seguridad y confianza. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 9. Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Tiene expectativa de crecimiento en su organización. | X | | X | | X | | X | | |
| | DESARROLLO PERSONAL | Inclusión | 11. Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa en ello. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Siente que institución, tiene un sentido de pertinencia con usted. | X | | X | | X | | X | | |
| | | Reconocimiento del logro | 13. El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente. | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 14. Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva. | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | COMPETENCIAS BÁSICAS | Nivel de conocimientos | 15. En la institución se dan los reconocimientos que merece | X | | X | | X | | X | |
| | | | 1. Las funciones que desarrolla en su puesto laboral, van de acorde a sus conocimientos que posee. | X | | X | | X | | X | |
| | | Habilidades | 2. La institución requiere de personal idóneo que cuentan con conocimientos especializados. | X | | X | | X | | X | |
| | | | 3. Posee las habilidades necesarias y adecuadas para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. Posee habilidades sociales, como es el trabajo en equipo. | X | | X | | X | | X | |
| | 5. Posee capacidades para dirigir la organización. | X | | X | | X | | X | | | |
| | COMPETENCIAS CONDUCTUALES | Nivel de responsabilidad | 6. Usted posee un alto nivel de responsabilidad en sus funciones que desarrolla. | X | | X | | X | | X | |
| | | Orientación al logro | 7. Las tareas y funciones que desempeñan, están alineadas a su desarrollo personal y profesional. | X | | X | | X | | X | |
| | | Trabajo en equipo | 8. El trabajo en equipo, se desarrolla de la mejor manera en la institución | X | | X | | X | | X | |
| | | Adaptación al cambio | 9. Usted, demuestra ser flexible, ante cualquier cambio que surja en la institución | X | | X | | X | | X | |
| | | Innovación | 10. Existe innovación constante en el trabajo | X | | X | | X | | X | |
| | COMPETENCIAS FUNCIONALES | Iniciativas | 11. Usted desarrolla iniciativas de mejora en su puesto de trabajo | X | | X | | X | | X | |
| | | | 12. El jefe inmediato felicita las iniciativas de los trabajadores. | X | | X | | X | | X | |
| | | Nivel de exigencias | 13. El nivel de exigencia en la institución, es alto | X | | X | | X | | X | |
| | | | 14. Demuestra su proactividad en el trabajo, mediante el nivel de exigencias. | X | | X | | X | | X | |
| Nivel de calidad | | 15. Su nivel de desempeño, siempre se encuentra en un nivel de calidad alto | X | | X | | X | | X | | |

Grado y Nombre del Experto: **Mg. OSCAR AUGUSTO VÁSQUEZ SOENZ**

Firma del experto:


Mg. Oscar Augusto Vásquez Soenz
 DIRECTOR
 RAL JUAN ATTA VALLE
 ESSalud CAR. III POL. CHICLAYO OESTE

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre estrés laboral y desempeño en trabajadores administrativos.

3. TESISISTA:

Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de octubre de 2021

Firma/DNI 16683895
EXPERTO

Mg. Oscar Augusto Vásquez Soenz
DIRECTOR

EsSalud RAL JUAN ATTA VALLE
CAR. III POL. CHICLAYO OESTE

Validación 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 14 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. Mario Jesús Chinchayán Barrenechea

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.*

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O |
|----------------|----------------------------|--------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|----------------------|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ESTRÉS LABORAL | CARGA LABORAL | Sobrecarga laboral | 1. El exceso de trabajo que asume interfiere en sus actividades diarias. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 2. Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización | x | | x | | x | | x | | |
| | | Agotamiento laboral | 3. Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 4. Usted considera que por brindar un servicio de calidad al usuario cliente, el agotamiento laboral es demasiado alto. | x | | x | | x | | x | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo | 5. Siente que el ambiente de trabajo es tenso. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 6. Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 7. Su equipo se encuentra desorganizado | x | | x | | x | | x | | |
| | | Decisiones | 8. Siente que el grupo de trabajo trasmite seguridad y confianza. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 9. Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 10. Tiene expectativa de crecimiento en su organización | x | | x | | x | | x | | |
| | DESARROLLO PERSONAL | Inclusión | 11. Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa en ello | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 12. Siente que institución, tiene un sentido de pertinencia con usted. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Reconocimiento del logro | 13. El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | 14. Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva. | x | | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | COMPETENCIAS BÁSICAS | Nivel de conocimientos | 15. En la institución se dan los reconocimientos que merece | X | | X | | X | | X | |
| | | | 1. Las funciones que desarrolla en su puesto laboral, van de acorde a sus conocimientos que posee. | X | | X | | X | | X | |
| | | Habilidades | 2. La institución requiere de personal idóneo que cuenten con conocimientos especializados. | X | | X | | X | | X | |
| | | | 3. Posee las habilidades necesarias y adecuadas para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. Posee habilidades sociales, como es el trabajo en equipo. | X | | X | | X | | X | |
| | COMPETENCIAS CONDUCTUALES | Nivel de responsabilidad | 5. Posee capacidades para dirigir la organización. | X | | X | | X | | X | |
| | | | 6. Usted posee un alto nivel de responsabilidad en sus funciones que desarrolla. | X | | X | | X | | X | |
| | | Orientación al logro | 7. Las tareas y funciones que desempeñan, están alineadas a su desarrollo personal y profesional. | X | | X | | X | | X | |
| | | | 8. El trabajo en equipo, se desarrolla de la mejor manera en la institución | X | | X | | X | | X | |
| | | | 9. Usted, demuestra ser flexible, ante cualquier cambio que surja en la institución. | X | | X | | X | | X | |
| | Innovación | 10. Existe innovación constante en el trabajo | X | | X | | X | | X | | |
| | | 11. Usted desarrolle iniciativas de mejora en su puesto de trabajo | X | | X | | X | | X | | |
| | COMPETENCIAS FUNCIONALES | Iniciativas | 12. El jefe inmediato felicita las iniciativas de los trabajadores. | X | | X | | X | | X | |
| | | | 13. El nivel de exigencia en la institución, es alto | X | | X | | X | | X | |
| | | Nivel de exigencias | 14. Demuestra su proactividad en el trabajo, mediante el nivel de exigencias. | X | | X | | X | | X | |
| 15. Su nivel de desempeño, siempre se encuentra en un nivel de calidad alto | | | X | | X | | X | | X | | |

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Mario Jesús Chinchayón Barrenechea*

Firma del experto:

Mg. Mario Jesús Chinchayón Barrenechea
ADMINISTRADOR

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre estrés laboral y desempeño en trabajadores administrativos.

3. TESISTA:

Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 14 de octubre de 2021

Firma/DNI

EXPERTO

73262781.

Mg. Mario Jesus Chinchayan Barrenechea
ADMINISTRADOR

Validación 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 14 de octubre de 2021

Señor (a)

Dr. / Mg. Valeria Milagros De Luján Fiestas Bomaz

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

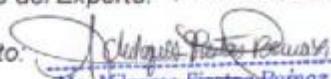
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES V/O | | |
|----------------|----------------------------|--------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|----------------------|--|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| ESTRÉS LABORAL | CARGA LABORAL | Sobrecarga laboral | 1. El exceso de trabajo que asume interfiere en sus actividades diarias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | | | 2. Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | Agotamiento laboral | | 3. Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | | | 4. Usted considera que por brindar un servicio de calidad al usuario cliente, el agotamiento laboral es demasiado alto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | | | 5. Siente que el ambiente de trabajo es tenso. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Trabajo en equipo | | 6. Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | | 7. Su equipo se encuentra desorganizado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | | 8. Siente que el grupo de trabajo trasmite seguridad y confianza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | Decisiones | | 9. Las adecuadas decisiones afectan la vida de la personas con las que labora | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | Expectativas | | 10. Tiene expectativa de crecimiento en su organización | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | DESARROLLO PERSONAL | Inclusión | | 11. Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa en ello | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | | 12. Siente que institución, tiene un sentido de pertinencia con usted. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | Reconocimiento del logro | | 13. El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | | 14. Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |



| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | COMPETENCIAS BÁSICAS | Nivel de conocimientos | 15. En la institución se dan los reconocimientos que merece | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 1. Las funciones que desarrolle en su puesto laboral, van de acorde a sus conocimientos que posee. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | Habilidades | 2. La institución requiere de personal idóneo que cuenten con conocimientos especializados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 3. Posee las habilidades necesarias y adecuadas para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 4. Posee habilidades sociales, como es el trabajo en equipo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | COMPETENCIAS CONDUCTUALES | Nivel de responsabilidad | 5. Posee capacidades para dirigir la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 6. Usted posee un alto nivel de responsabilidad en sus funciones que desarrolla. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | Trabajo en equipo | 7. Las tareas y funciones que desempeñan, están alineadas a su desarrollo personal y profesional. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 8. El trabajo en equipo, se desarrolla de la mejor manera en la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 9. Usted, demuestra ser flexible, ante cualquier cambio que surja en la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | Iniciativas | 10. Existe innovación constante en el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | 11. Usted desarrolla iniciativas de mejora en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | COMPETENCIAS FUNCIONALES | Nivel de exigencias | 12. El jefe inmediato felicita las iniciativas de los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 13. El nivel de exigencia en la institución, es alto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | Nivel de calidad | 14. Demuestra su proactividad en el trabajo, mediante el nivel de exigencias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | | | 15. Su nivel de desempeño, siempre se encuentra en un nivel de calidad alto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Grado y Nombre del Experto: **Mg. VALERIA MILAGROS DE LUTÁN FIESTAS BORNAZ**

Firma del experto:


Mg. Milagros Fiestas Bornaz
ABOGADA

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos en una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre estrés laboral y desempeño en trabajadores administrativos.

3. TESISTA:

Br. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de octubre de 2021


Firma/DNI 47749074
EXPERTO
Mg. Milagros Fiestas Bormaz
ABOGADA

Anexo 4. Confiabilidad

FICHA TÉCNICA – ESTRÉS LABORAL

1. **Autora** : Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Servidores públicos que ejercen funciones administrativas en la Gerencial de la Red prestacional Lambayeque.

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 15 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para medir la consistencia interna se aplicó una prueba piloto

| ALFA DE CRONBACH | | | |
|-------------------------|-----------------------|----------|---------------|
| α | Alfa | = | 0.933 |
| K | N.º de ítems | = | 15 |
| V_i | Varianza ítems | = | 28,28 |
| V_t | Varianza Total | = | 218,25 |

Donde los resultados fueron:

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

La consistencia interna pregunta por pregunta

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 40,48 | 208,534 | ,513 | ,932 |
| P2 | 40,65 | 198,419 | ,806 | ,925 |
| P3 | 40,74 | 201,838 | ,692 | ,928 |
| P4 | 40,22 | 197,360 | ,745 | ,926 |
| P5 | 40,30 | 206,221 | ,501 | ,933 |
| P6 | 40,83 | 193,877 | ,677 | ,928 |
| P7 | 40,78 | 199,360 | ,615 | ,930 |
| P8 | 40,65 | 205,328 | ,477 | ,934 |
| P9 | 40,52 | 200,534 | ,698 | ,927 |
| P10 | 40,43 | 197,257 | ,869 | ,923 |
| P11 | 40,52 | 194,988 | ,859 | ,923 |
| P12 | 40,26 | 199,020 | ,653 | ,929 |
| P13 | 40,17 | 201,241 | ,652 | ,929 |
| P14 | 40,74 | 193,565 | ,675 | ,928 |
| P15 | 40,78 | 198,178 | ,710 | ,927 |

Donde se consideró la siguiente prueba piloto

| E1 | NIVEL DE CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | | SUMA |
|----------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 71 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 49 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 47 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 7 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 49 |
| 8 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 10 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 33 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 43 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 52 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 41 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 42 |
| 17 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 33 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 43 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 41 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 23 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 47 |
| Varianza | 1.43 | 1.47 | 1.52 | 1.82 | 1.85 | 2.67 | 2.23 | 2.17 | 1.64 | 1.39 | 1.64 | 2.06 | 1.76 | 2.73 | 1.88 | 218.25 |

7. Valoración

Nivel de estrés laboral

Tendencia baja 15 - 45

Promedio 46 - 60

Tendencia alta 61 - 75

FICHA TÉCNICA – DESEMPEÑO LABORAL

1. **Autora** : Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Servidores públicos que ejercen funciones administrativas en la Gerencial de la Red prestacional Lambayeque.

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 15 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de l preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para medir la consistencia interna se aplicó una prueba piloto

| ALFA DE CRONBACH | | | |
|-------------------------|-----------------------|----------|---------------|
| α | Alfa | = | 0.921 |
| K | N.º de ítems | = | 15 |
| V_i | Varianza ítems | = | 26,08 |
| V_t | Varianza Total | = | 185,12 |

Donde los resultados fueron:

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

La consistencia interna pregunta por pregunta

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| D1 | 41,39 | 164,522 | ,811 | ,910 |
| D2 | 41,74 | 170,111 | ,718 | ,913 |
| D3 | 41,74 | 177,929 | ,472 | ,920 |
| D4 | 41,22 | 168,632 | ,718 | ,913 |
| D5 | 41,30 | 177,767 | ,419 | ,921 |
| D6 | 41,70 | 162,494 | ,673 | ,914 |
| D7 | 41,70 | 167,858 | ,600 | ,917 |
| D8 | 41,39 | 181,704 | ,276 | ,926 |
| D9 | 41,57 | 170,802 | ,613 | ,916 |
| D10 | 41,39 | 170,158 | ,754 | ,912 |
| D11 | 41,48 | 166,988 | ,778 | ,911 |
| D12 | 41,48 | 164,443 | ,710 | ,913 |
| D13 | 41,13 | 176,300 | ,500 | ,919 |
| D14 | 41,70 | 160,221 | ,732 | ,912 |
| D15 | 41,78 | 163,269 | ,773 | ,911 |

Donde se consideró la siguiente prueba piloto

| NIVEL DE CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| E1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | SUMA |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 25 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 49 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 47 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 7 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 49 |
| 8 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 10 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 33 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 43 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 52 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 41 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 25 |
| 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 42 |
| 17 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 33 |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 69 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 20 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 25 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 41 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 23 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 47 |
| Varianza | 1.64 | 1.32 | 1.24 | 1.50 | 1.53 | 2.60 | 2.17 | 1.73 | 1.64 | 1.21 | 1.48 | 2.09 | 1.36 | 2.60 | 1.95 | 185.12 |

8. Valoración

| Nivel de Desempeño Laboral | |
|-----------------------------------|---------|
| Malo | 15 - 45 |
| Regular | 46 - 60 |
| Bueno | 61 - 75 |

Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Silva Rojas, Astrydk Liseth Mercedes; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión Pública. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA GERENCIA DE SALUD EN LAMBAYEQUE 2021**. Con el objetivo general de: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Silva Rojas, Astrydk Liseth Mercedes acepto ser entrevistada(o) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chiclayo,.....de.....del 2021.

Entrevistado

Investigador

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|--|--|--|--|--|---|---|
| Problema principal: | Objetivo general: | <p>Hi: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque.</p> <p>Existe un nivel predominante de estrés laboral en los</p> | <p>V1: Estrés laboral</p> <p>V2: Desempeño</p> | <p>UNIDAD DE ANÁLISIS:</p> <p>Servidores públicos que laboran en el área administrativa Gerencia de Red Lambayeque</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>Estará</p> | <p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: no experimental-trasversal</p> | <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Se utilizará cuestionarios para las dos variables.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Spss. V.22</p> <p>Hoja de Excel</p> |
| ¿Existe relación entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Red Lambayeque, 2021? | Determinar la relación entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Red Lambayeque, 2021. | | | | | |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | | | | | |
| 1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de | 1. Identificar el estrés laboral de los trabajadores administrativos de | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>una gerencia de salud de Lambayeque, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del estrés laboral con las dimensiones del desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021?</p> | <p>una gerencia de salud de Lambayeque.</p> <p>2. Evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque, 2021.</p> <p>3. Establecer la relación de la dimensión carga laboral con el desempeño laboral.</p> <p>4. Establecer la relación de la dimensión relaciones</p> | <p>trabajadores administrativos</p> <p>Existe un desempeño alto en los trabajadores administrativos .</p> <p>Existe relación de la dimensión carga laboral con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos .</p> <p>Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales con el</p> | | <p>constituido por 595 trabajadores</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Compuesto por 233 sujetos informantes.</p> | | |
|---|---|---|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|
| | interpersonales con el desempeño laboral. | desempeño laboral de los trabajadores administrativos Existe relación de la dimensión desarrollo personal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos | | | | |
| | 5. Establecer la relación de la dimensión desarrollo personal con el desempeño laboral. | | | | | |

Anexo 7. Gráficos de los resultados

Figura 1 Nivel de estrés laboral

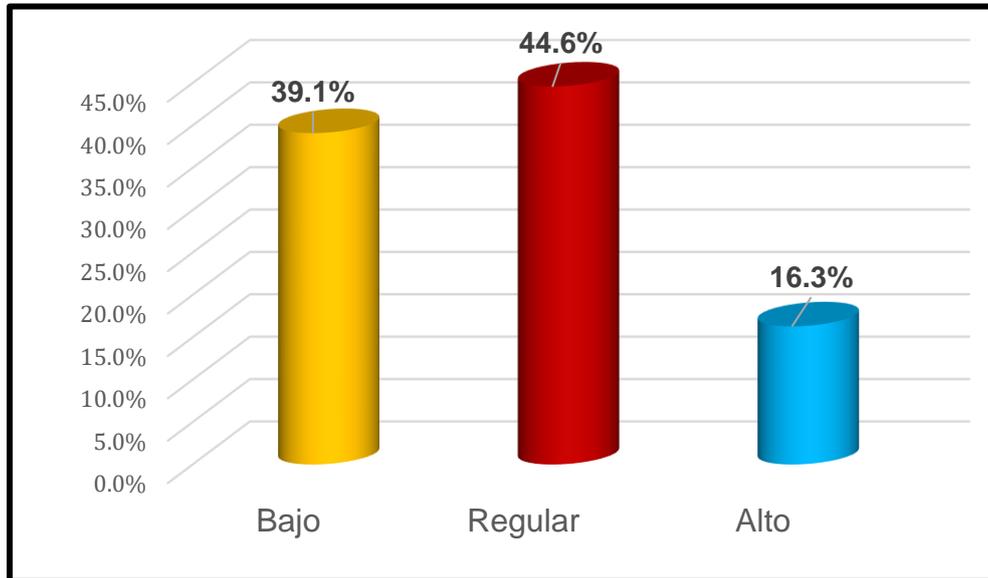
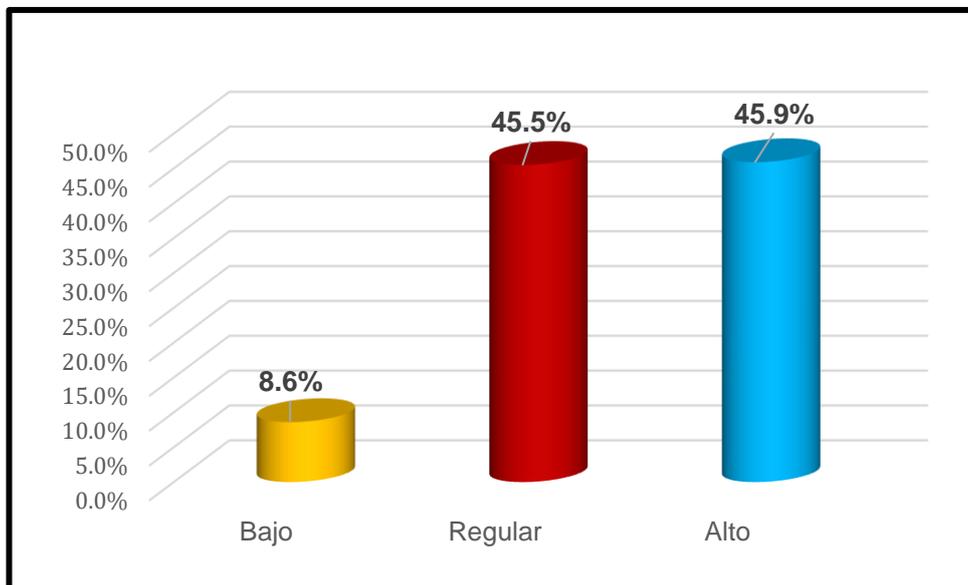


Figura 2 Nivel de desempeño laboral



Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N° 391 -GRPL-ESSALUD-2021

Chiclayo, 01 de diciembre de 2021

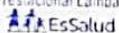
Doctora
Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Chiclayo.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
REF. : SOLICITUD DE FECHA 12-11-21

Reciba un cordial saludo, y, en atención al documento de la referencia, AUTORIZAR la realización de la investigación denominada "Estrés laboral y su influencia en el desempeño de Trabajadores Administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque 2021, por la Srta. Silva Rojas Astrydk Liseth Mercedes alumna del III ciclo de Maestría en Gestión Pública de su representada.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


Mg. Med. Max Kevin Mejia Salazar
GERENTE
Red Prestacional Lambayeque


MKMS/
C.c. Archivo
Folios ()
NIT: 1297-2021- 512