



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión administrativa y estrés laboral de los trabajadores  
administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Heredia Ordoñez, Marilin Natali de los Milagros (ORCID: 0000-0002-4806-6303)

**ASESOR:**

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0001-6442-9656)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en Salud.

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme fortaleza, sabiduría y salud para concluir una etapa más en mi formación profesional.

A mis padres Josefina y Pastor por su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional.

A mi hija Mariana por su paciencia, cariño y comprensión la que con sus dulces palabras de aliento me llena de energía y motivación para seguir adelante.

**Marilyn Natali de los Milagros**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de seguir adelante en nuestro desarrollo profesional. Especialmente al M.Sc Ñique Carbajal, Cesar, que como asesor siempre nos motiva a seguir adelante.

A la Red de Salud Ferreñafe, que nos permitió realizar la presente investigación.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV.RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI.CONCLUSIONES .....	28
VII.RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable Gestión administrativa.....	19
Tabla 2. Nivel de la variable Estrés Laboral. ....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	21
Tabla 5. Relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral. ....	22
Tabla 6. Relación entre la gestión administrativa y la dimensión del estrés laboral .....	23

## Resumen

En el presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva, con diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos de la Red de Salud, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento dos cuestionarios para recoger los datos y para estudiar la relación entre las variables se utilizó la prueba de Pearson. Los resultados obtenidos muestran que la variable gestión administrativa y la dimensión estructura organizacional de la variable estrés laboral presentaron un valor de asociación de ,334 lo cual muestra una relación positiva baja entre la variable gestión administrativa y la dimensión en mención, con un nivel de significancia mayor a 0.05, por lo tanto, se concluye que, la relación es baja entre la gestión administrativa y la dimensión estructura organizacional de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.

**Palabras clave:** Planeación, gestión administrativa, estrés, control

## **Abstract**

In the present study, the objective was to determine the relationship between administrative management and work stress in administrative workers of the Health Network Ferreñafe. The type of research was non-experimental, descriptive, with a cross-sectional correlational design. The sample consisted of 40 administrative workers from the Health Network, the survey was used as a technique and two questionnaires as an instrument to collect the data and to study the relationship between the variables, the Pearson test was used. The results obtained show that the administrative management variable and the organizational structure dimension of the work stress variable presented an association value of .334 which shows a low positive relationship between the administrative management variable and the dimension in question, with a significance level greater than 0.05, therefore it is concluded that the relationship is low and not significant between the administrative management and the organizational structure dimension of the administrative workers of the Health Network Ferreñafe.

**Keywords:** Planning, management, stress, control

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la gestión administrativa en el sector salud, la pandemia ha demostrado que presentamos carencias de equipamiento médico, infraestructura adecuada para atender a la gran demanda de contagios por COVID- 19. De acuerdo al informe técnico que realizó Ministerio de Salud (Minsa) Sobre los indicadores de brecha de infraestructura y equipamiento en el año 2020 más del 50% de los hospitales no cumplen con los requisitos mínimos para una atención óptima. (Conexionesan, 2020, p. 05)

A nivel de América Latina la gestión administrativa en el sector salud, lleva décadas presentando deficiencias en infraestructura, equipamiento, personal capacitado, estos aspectos se agravaron con el COVID- 19, afectando más a Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, de acuerdo a los estudios de la Universidad John Hopkins, cuyo gran factor determinante es la capacidad de gestión y de reacción como una limitante en los países latinoamericanos (Ramos, 2020, p. 28)

La Organización Internacional del trabajo (OIT), “manifiesta que el estrés es la manifestación tanto psíquica como fisionómica desfavorable, el cual es producido por grandes cantidades de presión, tanto en sus habilidades, competencias o capacidades, dentro de ello se menciona que existe un 70% de personas que sufren síntomas del estrés laboral. (Leka , Amanda , Tom, 2018, p. 62)

Los niveles de estrés laboral en el sector salud, aumentaron con la pandemia, con el incremento de casos que se generó y la casi nula capacitación para las medidas de contención que se ejercieron cuando apareció el Covid- 19, registrando niveles de cansancio, falta de adaptación del cuerpo y mente, por la exigencia física, emocional y psicológico del personal (Martínez, et al., 2021, p. 31)

Los estragos de estos casi dos años, al enfrentar la pandemia, sin las herramientas y preparación adecuadas, evidencian la deficiente gestión administrativa, debido a la suspensión o división de los servicios de cuidados de

larga duración en todos los hospitales y centros de salud, evidencian la problemática del sector salud por el COVID-19. Generando grandes dificultades en los usuarios, y trabajadores del sector salud, generando grandes presiones de estrés laboral llegando a ser post- traumático u psíquicos como la ansiedad, entre otros (Gómez, et al., 2020, p. 202)

La presente investigación se realizó en la Red de Salud Ferreñafe, Red provincial de trabajadores administrativos que coordina acciones con 28 IPRESS a su cargo, con 40 trabajadores entre ellos profesionales, enfermeras, obstetras, médico, biólogos, técnicos administrativos y técnicos de enfermería, los que realizan coordinaciones de programas y etapas de vida dedicadas a la gestión de productos y servicios de salud en el contexto actual, donde aún se está adaptando al COVID-19. Lo que afecta a la gestión administrativa de la RED en mención, presentando deficiencias, en el cambio de personal administrativo de acuerdo al gobierno regional en turno por decisión política, con una duración de 3 años aproximadamente, dificultando la continuidad sobre los planes de trabajo que se ejecutan para la mejorar de la administración y el servicio que se brinda, generando descontento en los usuarios y el personal, estancando los trámites para las mejoras o el equipamiento, generando una precaria atención. Por ello al llegar la pandemia, el sistema colapso por falta de recursos físicos o materiales y por recursos humanos, además de la deficiente preparación, infraestructura inadecuada, falta de medidas de contingencia, generando incertidumbre e inestabilidad, con el temor de infectarse e infectar, reducción en las interacciones entre personas, adaptándose a nuevas formas de trabajo, para continuar con el desarrollo de las actividades y estrategias para mejorar la comunicación interna y dar cumplimiento a los objetivos institucionales, bajo niveles de alteración emocional, falta de incentivos remunerativos y emocionales, despersonalización (niveles elevados de estrés) generados por la pandemia.

Partiendo de ello, el efecto del estrés en uno o en varios de los trabajadores, ha causado un efecto negativo y nocivo a la institución, generando como consecuencia que el equipo de trabajo no realice sus labores de acuerdo a las planificaciones correspondientes, y así lograr la atención pertinente al usuario,

generando a su vez que los objetivos de la institución no puedan ser alcanzados , es por esto que el estrés es un elemento potencialmente nocivo para el trabajo en equipo lo que es fundamental para el fracaso o éxito de la institución.

De acuerdo a todo lo expresado se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?

La investigación se justifica teóricamente en los planteamientos de Del Pardo y Corella (2005) para la gestión administrativa y en OMS (2016) para el estrés laboral la justificación metodológica radica en los instrumentos los cuales se van a utilizar de acuerdo a su elaboración de origen, los que nos brindaran, datos fiables de nuestra investigación. La justificación social, en que es un problema latente a nivel no solo local sino también nacional e internacional, que hasta ahora no tiene una medida de contingencia o solución debido a que se ha convertido en un problema creado por el propio sistema y por las coyunturas que se ven hoy en día con la pandemia.

Los objetivos se plantean a continuación, como objetivo general tenemos: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Los siguientes objetivos específicos tenemos: O1: Identificar el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. O2: Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. O3: Determinar la relación entre gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.

La hipótesis que se plantea para la siguiente investigación es Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los referentes internacionales tenemos diversos autores entre ellos a, Espinoza, Gil y Agurto (2021) en la investigación que realiza, establece de forma descriptiva, cuáles son las principales dificultades que enfrenta la gestión en los nosocomios de todo el Perú, donde se concluye, debido al bajo presupuesto en el sector salud, el estado no se ha logrado una adecuada infraestructura en todo las instituciones que brindan este servicio gratuito, así mismo existe una deficiente dotación de medicamentos como recursos tecnológicos, otro aspecto es la escases de personal. Todo lo anteriormente mencionado es la base, con la cual se deben de regir las autoridades en el sector salud, tanto a nivel local, regional y nacional, y así lograr una atención eficiente y de calidad, logrando que los pobladores se sientan satisfechos con la atención.

Osorio y Cárdenas (2017) realizó un estudio en España, sobre la descripción, crítica del estrés laboral, realizó un discernimiento exhaustivo sobre los modelos del estrés y como se relaciona con otros conceptos, analizando por medio de la lectura crítica 62 documentos, donde se concluye que 29 de ellos contemplan al estrés laboral de diversas formas, pero también tienen percepciones muy similares, dentro de ellas cabe destacar que es una respuesta tanto psicológica como orgánica, generado por los factores externos que generan temor o miedo, o gran desgaste de sus capacidades o habilidades

Muñoz, Molina y Ochoa (2020) realizaron un estudio en México, sobre como los trabajadores de salud ha respondido emocionalmente, las posibles causas de la pandemia del COVID-19, donde describe las reacciones emocionales esperadas, así como el estrés generado por la atención a las personas que se infectaron de COVID, unido a ello tenemos los bajos salarios, recarga laboral, deficientes relaciones interpersonales, mala organización del personal, generando problemas a su salud mental, finalmente se llega a concluir que el personal de salud que ha estado en primera línea atendiendo a los pacientes infectados por el

COVID-19, han sufrido psicológicamente por la presión de atender a los pacientes y contagiarse al mismo tiempo, por ello es pertinente un examen, diagnóstico y atención adecuada.

Ying , Yupi y Joko (2021) realizaron un estudio con enfermeras de 3 nosocomios sobre el estrés laboral, la respuesta psicológica, y el apoyo socioemocional frente al COVID-19, para ello se contó con 766 profesionales que participaron de forma desinteresada. Donde se concluye que los hallazgos identificaron relaciones estructurales entre las cuatro variables estudiadas. Este estudio aporta nueva información sobre el papel preventivo del apoyo social percibido y el capital psicológico, que desempeñan el papel mediador entre el estrés laboral y el burnout ocupacional.

Lin, Hongxia, Suzhen y Jiping (2017) realizaron un estudio descriptivo, con enfermeras de la comunitaria en el suroeste de China, sobre el estrés y la satisfacción laboral, los participantes lo conformaron 969 profesionales de 56 nosocomio de la comunidad. De acuerdo a ello se concluye, que se usó como instrumento un cuestionario de tres partes, aplicando la investigación descriptiva, se establece que el estrés causa aspectos negativos, como cambios bruscos de humos, ansiedad, depresión, entre otros, generando estrés en el trabajo y esto genere insatisfacción en los usuarios

Entre los antecedentes a nivel nacional tenemos múltiples estudios entre ellos tenemos Rodríguez (2020) realizó un estudio correlacional, para determinar la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral en la RED de Salud de Conchucos Sur, en la región Huari, en el año 2019, 52 fueron los participantes en la investigación, donde se concluye, que existe una evidente correlación entre la gestión y el estrés, con un rho de 0.082, siendo esta una correlación casi nula, pero significativa. Se ha considerado esta investigación debido a que los resultados son un aporte que apoyará nuestro trabajo de investigación.

Del rosario (2020) trabajó en un diseño correlacional entre la gestión administrativa y el engagement en el estrés laboral el personal. Es un estudio correlacional, con una muestra de 90 colaboradores, donde concluyen que; La gestión administrativa y engagement se relacionan de forma positiva y alta, así mismo el estrés se encuentra en un 59%, la gestión influye en un 5.2% en la dimensión clima organizacional, en un 60.4% en la estructura organizacional, en un 6.7% en el territorio, en un 5.6 en la dimensión tecnología, en un 8.7% en la influencia del líder, en un 9.5% en la falta de cohesión.

Flores (2021) en su trabajo, realizado en la Clínica San Felipe, en la ciudad de Lima, año 2019, tuvo el propósito de correlacionar el estrés con el desempeño laboral del personal de enfermería. los participantes de la investigación fueron 90 profesionales, donde se concluye que el 93% del personal de enfermería presenta niveles altos de estrés, se ha tenido en cuenta este estudio, debido a los aportes que realiza a nivel nacional respecto al estrés siendo este un dato fundamental para la investigación.

Balbuena (2020) Realizo su estudio en la Clínica San Felipe, con diseño correlacional, establece como propósito relacionar la gestión administrativa y estrés laboral de los trabajadores de la entidad, donde e 60 trabajadores, donde concluye que la relación que se ha establecido es moderada y negativa las variables mencionadas, siendo esta significativa, determino que la relación es moderada, negativa y significativa.

Estrada (2020) realizó una investigación correlacional, con trabajadores asistenciales de la MICRORED Cono Sur de la ciudad de Tacna, 2019, donde se propuso relacionar el nivel de estrés laboral con la SATISFACCION LABORAL en la , donde se concluye que la variable estrés laboral, obtuvo puntuaciones mínimas, solo en la dimensión Influencia del líder, los porcentajes fueron altos, respecto a la variable SL, obtuvo niveles bajos en competencia profesional y

niveles altos en promoción profesional, simplificando quiere decir que las variables se correlacionan de forma inversa y son significativas.

Tyrone (2016) planteó un estudio correlacional con residentes de nosocomios, para describir los niveles de estrés a los que estaban expuesto, donde se concluye que el 49% presenta niveles altos, el 8% muy altos, por el contrario, sólo el 3% no presenta estrés y el 40% presenta niveles moderados, esto generado por las diversas problemáticas existentes entre los jefes de los servicios y los administrativos de los nosocomios (p.8-38).

Luna (2017) en su estudio correlacional, aplicado a servidores administrativos, propuso, determinar la relación ente gestión administrativa y como se da la percepción del cumplimiento de indicadores. los participantes de la investigación fueron 82. Los hallazgos de la investigación concluyen que la gestión administrativa es pésima en un 13% ,15% deficiente 37% regular, 22% es buena y un 13% excelente, debido a que los trámites burocráticos se tornan engorrosos (p.39-42-45).

Calixto (2018) En el hospital de San Juan de Lurigancho, planteó un estudio correlacional al personal del servicio de hospitalización, planteando como propuesta correlacionar la gestión que ejercer la administración con el estrés laboral, los participantes de la muestra fueron 93 trabajadores, concluyendo que existe correspondencia entre las variables (p.72-75).

Aparicio (2018) buscó relacionar la gestión administrativa y el estrés laboral, en una institución. la población de la muestra estuvo formada 21 trabajadores, estudio no experimental descriptivo correlacional, finaliza aceptando la hipótesis alterna que hay relación entre las variables de estudio, con un coeficiente de asociación es equivalente a  $-.784$ (p. 52- 73).

Norabuena (2016) realizó un estudio correlacional, con los servidores de la Diresa, donde propuso de relacionar el estrés laboral y la satisfacción, los participantes del estudio fueron 90 empleados, concluyendo que las variables se relacionan de forma alta pero negativa con un valor de  $-0,967$  y significativa con un  $p$  equivalente a  $,000$  (p.82).

Samaniego (2019) Con su enfoque cuantitativo, estableció medir la relación entre la gestión que ejecutan los administrativos y calidad que brindan en el Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. Donde 54 usuarios constituyeron la muestra, quienes resolvieron dos cuestionarios, de los cuales se obtuvo que la gestión se encuentra en nivel medio con un 79.9%, debido a que en todos los niveles de organización se aprecia que no realizan el esfuerzo necesario para realizar una buena gestión.

Existen diversos autores que conceptualizan la gestión administrativa, de acuerdo a ello tenemos a De Val Pardo, y Corella (2005) quienes definen como el grupo sistemático de acciones, las cuales deben estar orientadas al logro de los propósitos que se establecen en la institución, desde que se empieza a planificar, organiza y dirigir tanto los medios, materiales y los recursos físicos como humanos y controlar que todo este orientado al fin común que es el cumplimiento de las metas. (p. 06).

Tenemos a Ruiz (2016) quien establece que la gestión administrativa, es el actuar del personal directivo, el cual debe seguir los pasos de proceso administrativo, para ello planea, organiza, dirige y controla cada acción, que se realice en la empresa, organización o institución donde labora. (p. 53).

También tenemos a Chiavenato (2015) quien precisa que la gestión administrativa es una conjugación de múltiples ramas de la ciencia, aportando para su crecimiento y expansión, por ende, la gestión propiamente dicha es su gestora.

Dimensiones de la gestión sanitaria pública Para los autores (Gómez, González, Muñoz, y Castilla, 2005, p. 486)

Como primera dimensión tenemos a la planificación de acuerdo a lo que establece Gulick 1937 citado por Mendoza (2017) este proceso implica establecer metas u objetivos claros de adonde quiere llegar o donde quiere ubicarse la institución u organización, siendo esto a largo, mediano o corto plazo, teniendo para ello en cuenta las habilidades, capacidades y potencialidades con los que cuenta tanto internos como externos. Para la segunda dimensión denominada organización, se debe tener en cuenta la parte sistemática de jerarquías sobre todo en los recursos humanos que asuman y cumplan con las funciones que les corresponde, y que utilicen adecuadamente los medios y materiales en las actividades asignadas, con la única finalidad de lograr el cumplimiento de las metas. La tercera dimensión denominada dirección, está involucrada en toda la parte administrativa, ya que es en este punto, donde se pone en marcha lo planeado y organizado, siempre buscando motivar al personal de forma intrínseca y extrínseca, para que se dé el cumplimiento de los propósitos establecidos. La cuarta dimensión denominada control, está orientada sobre todo a la verificación, revisión, monitoreo del cumplimiento de todo lo planificado, verificando su fiel cumplimiento o su reestructuración de ser necesario.

La teoría en que se basa la gestión administración está basada en los planteamientos de Elton Mayo, quien establece cuales son los aspectos físicos del trabajo y como se relacionan con la productividad, denominada Teoría Humanista de la Administración, de acuerdo al enfoque de las relaciones humanas, en esta teoría se tiene en cuenta los grupos de trabajo que los integrantes deben generar armonía donde cada integrante debe aportar, a pesar de lo complejo del comportamiento humano (Mulder, 2017, p. 49)

Existen diversos autores que conceptualizan el estrés laboral, de acuerdo a ello tenemos Cólica (2012), quien establece que es una reacción tanto física como de dignidad personal, de acuerdo a las situaciones adversas que se le presentan en el trabajo, mostrando la parte vulnerable de cada persona ante estos momentos que generan tensión. (Rojas, 2019, p. 22)

Otra Definición es la de Slipak (2007) quien expresa que el estrés laboral, es el mecanismo de equilibrio de cada ser humano, que le permite adaptarse y hacer frente a aspectos externos que le generan presión, a los aspectos negativos que pueda encontrar en su entorno laboral (Gutiérrez y Vilorio, 2014)

La OMS (2016) conceptualiza al estrés laboral, como la capacidad que todo ser humano tiene para hacer frente a las vicisitudes, dentro de un entorno laboral, donde tiene que adaptarse tanto en su capacidad, habilidad y actitud y así sobre llevar las situaciones problema que se le presente.

Las dimensiones, que se van a considerar para el estrés laboral son las siguientes, de acuerdo a los planteamientos de. Suarez (2015), menciona siete dimensiones del estrés laboral, propuestas por la OIT:

Clima organizacional, es la relación que existe entre las relaciones personales y laborales en una organización, presenta características propias es un lugar donde origina la integración con los demás trabajadores, esta susceptible y vulnerable a situaciones estresores. (Pfeffer, 2019)

Estructura organizacional, es el organigrama de una institución donde esta estructura el orden jerárquico y como está organizado el trabajo. (Perales, et al., 2014)

Territorio organizacional, es el espacio físico donde el trabajador realiza sus actividades y sociabiliza con sus compañeros. (Ávila, 2015).

Tecnología, menciona si la institución esta abastecida con equipo de acuerdo a la vanguardia con el objetivo de mejorar la producción. (Falla, 2017).

Influencia del líder, es el resguardo del líder que tiene hacia su equipo de trabajo, mediante la motivación hará que cumplan sus objetivos planteados. (Ruiz y Vega, 2016).

Falta de cohesión, es un factor estresante por que hace que se cumplan las actividades correctas, así mismo es la poca integración entre los compañeros. (Pireira y Charria, 2017).

Respaldo del grupo, es el respaldo brindado de parte de las jefaturas hacia sus trabajadores, así mismo es el apoyo que recibe el personal para mejorar su producción. (Mora, 2017, p. 04-05).

El enfoque teórico para el estrés laboral se basará en el Modelo Demanda-Control, desarrollado por Robert Karasek en el año 1977 (Karasek, 1990) en esta teoría se tiene en cuenta los factores que causa estrés, es decir si en la institución donde laboras te restringen, te imponen medidas más haya de tus capacidades y habilidades, te brindan una remuneración deficiente, no te capacitan adecuadamente, entonces te generan niveles de estrés a nivel psicológico y físico. (Ortiz, 2018, p. 45).

Por ello este modelo busca que el trabajo se lleve coordinadamente, brindando autonomía y control al personal, entonces este se sentirá libre para trabajar y motivado al mismo tiempo (Vieco y Abello, 2014, p. 12)

## **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

1. Gestión: es entendida como la organización de las dinámicas que se llevan a cabo en el trabajo, buscando que estas se cumplan de forma adecuada, siendo este el eje fundamental de la existencia de la gestión (Robbins y Coulter, 2015)

2. Estrés laboral: es la reacción psicológica, emocional, conductual, que todo ser humano tiene cuando se encuentra bajo una circunstancia que demanda esfuerzo o dificultad en su centro laboral. (Quispe, 2018).
  
3. COVID 19: esta enfermedad es considerada como un nuevo coronavirus, denominado SARS-CoV-2, la cual causa desde pequeños resfriados o molestias, hasta neumonías, generando tos, dificultad al respirar, dolores musculares, fiebre entre otros. (OMS, 2020)
  
4. Trabajador administrativo: es considerado como el empleado encargado de administrar la institución, asumiendo las funciones de planeación de las actividades, organización no solo de las actividades sino de los recursos tanto físicos como humanos, debido a que es tu obligación (Rus, 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

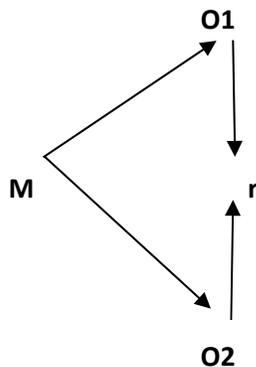
##### Tipo de Investigación

De acuerdo al tipo de investigación, básica será no experimental debido a que no se aplicara ningún plan o estrategia, simplemente se recolectaran datos, por medio de un instrumento (Arias, 2015, p. 15)

**Diseño de Investigación:** Correspondió utilizar el nivel, descriptivo correlacional, para ver la relación de ambas variables del estudio, en un contexto natural sin manipularlos deliberadamente en un único momento del tiempo y conocer la relación de ambas variables (Arias, 2015. p. 131)

Método de investigación: Según su naturaleza cuantitativa, porque explico el uso de herramientas con la finalidad de buscar datos y analizar resultados que arrojan datos numéricos o estadísticas comprobables.

Según su alcance temporal: Transversal porque nos permitirá medir y analizar los datos de ambas variables que fueron recogidas en un determinado tiempo para analizar la población maestra.



M: 40 trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe, 2021.

O1: Medición de la Gestión administrativa

O2: Medición de la Estrés laboral

r: Relación entre la gestión administrativa con el estrés laboral

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **V1: Gestión Administrativa**

##### **Definición conceptual**

Es el grupo sistemático de acciones, las cuales deben estar orientadas al logro de las metas que se establecen en la institución, desde que se empieza a planificar, organiza y dirigir tanto los medios, materiales y los recursos físicos como humanos y controlar que todo este orientado al fin común que es el cumplimiento de las metas. (Val Pardo, y Corella, 2005, p. 06)

##### **Definición operacional**

Para definir la gestión administrativa operacionalmente se tuvo en cuenta sus 4 dimensiones, determinándose que valor mínimo de 38 y el valor máximo es de 190

Las dimensiones e indicadores se detallan en el Anexo 1

#### **V2: Estrés Laboral:**

##### **Definición conceptual**

Es la capacidad que todo ser humano tiene para hacer frente a las vicisitudes, dentro de un entorno laboral, donde tiene que adaptarse tanto en su capacidad, habilidad y actitud y así sobre llevar las situaciones problema que se le presente (La OMS, 2016)

##### **Definición operacional**

Para definir el estrés laboral operacionalmente se tuvo en cuenta sus 7 dimensiones, determinándose que valor mínimo de 25 y el valor máximo es de 125.

Las dimensiones e indicadores se detallan en el Anexo 1

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es la totalidad del grupo o el universo (medios, materiales, recursos físicos, personal), que posee las características suficientes para ser estudiada. (Álvarez, 2007)

Se seleccionó al personal de la Red de Salud Ferreñafe, 2021, que conforman la población, así como la muestra que en total son 40.

#### **Criterios de Selección**

##### **Inclusión**

- Trabajadores administrativos con más de un año de permanencia
- Trabajadores administrativos femeninos y masculinos
- trabajadores administrativos que deseen participar libremente de la investigación.

##### **Exclusión**

- Trabajadores administrativos con menos de un año de permanencia
- trabajadores administrativos que no deseen participar de la investigación.

**Unidad de análisis:** Un trabajador administrativo de la Red de Salud – Ferreñafe, 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó es la encuesta en ambas variables, para obtener los datos de los 40 trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe, 2021. Entendiendo que la encuesta de acuerdo a Calero (2005) como una forma práctica de recoger evidencia, tiene múltiples opciones de uso, tanto en el aspecto cuantitativo, como cualitativo. (Hernández, 2014)

## **Instrumento**

Cuestionario, de acuerdo a Calero (2005) fue la herramienta de recojo de datos empleado en ambas variables, Entendiéndose que el cuestionario, como un formulario, con el cual se van a recolectar información de una manera determinada, con opciones abiertas o cerradas como respuestas. (Hernández, 2014)

## **Para la Gestión Administrativa y el Estrés Laboral**

Se utilizó el cuestionario elaborado por Rodríguez (2020) en su estudio titulado Gestión administrativa y estrés laboral en la red de salud Conchucos Sur – Huari 2019., con Escala de Likert, la que se conceptualiza como una herramienta de medición, que permite conocer actitudes y cuál es el grado de aprobación del encuestado cual sea la respuesta. (Hernández, 2014)

Para evaluar la gestión administrativa se utilizó un instrumento que consta de 38 preguntas, distribuidas en sus cuatro dimensiones, con una escala valorativa de 1 representa nunca, 2 representa a veces, y 3 representa siempre. con un total de 38 puntos como mínimo y con 190 como máximo.

Para evaluar el estrés laboral se utilizó un cuestionario de 25 preguntas, distribuidas en sus siete dimensiones con una escala valorativa de 1 representa nunca, 2 representa a veces, y 3 representa casi siempre. 4 siempre, con un total de 25 puntos como mínimo y con 125 como máximo.

## **Validez**

Los instrumentos cuentan con juicio de expertos, por 3 metodólogos, conocedores de la temática, determinando la consistencia

del contenido, la coherencia entre dimensión- indicadores e ítem. De acuerdo a los planteamientos de Robles y Rojas (2015) El juicio de expertos son métodos que se aplican para validar y ver la confiabilidad de una investigación donde se busca la opinión de personas con amplia experiencia en el tema, y sean reconocidos como expertos calificados que brinden información y evidencia(p. 03- 04)

### **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad de ambos instrumentos tanto del cuestionario de gestión administrativa, como de estrés laboral se administró a 15 trabajadores de la red de salud Conchucos Sur, teniendo como resultados un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.86 y 0.81 para gestión administrativa y estrés laboral respectivamente la que indica un alto nivel de confiabilidad y garantiza la consistencia de estos instrumentos.

### **3.5. Procedimiento**

Se trabajó la estadística descriptiva, primero se recolectó los datos de ambos cuestionarios, para la elaboración de data de ambas variables, procesando en tablas de doble entrada de ambas variables, así como de sus dimensiones y también los gráficos estadísticos, así como las correlaciones que se plantearon en los objetivos. De acuerdo a las escalas se establece que se aplicó la prueba de correlación de Pearson, debido a que los datos presentan un patrón normal.

### **3.6. Método de análisis**

Se trabajó la estadística descriptiva, primero se recolectó los datos de ambos cuestionarios, para la elaboración de data de ambas variables, procesando en tablas de doble entrada de ambas variables, así como de sus dimensiones y también los gráficos estadísticos, así

como las correlaciones que se plantearon en los objetivos.

Se trabajó la estadística inferencial, utilizando el programa estadístico Spss Versión 26, se detallaron los porcentajes y frecuencia correspondientes de cada variable y sus dimensiones, para las correlaciones se utilizó la prueba de Shapiro- Will, donde se determinó la normalidad y especificará qué tipo de correlación se aplica Pearson si la distribución es normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Entre los aspectos que se consideró en la investigación se detalla a continuación, como primer paso tenemos el consentimiento informado a la organización, en este caso la Red de Salud – Ferreñafe, y a los integrantes de la muestra, los cuales resolvieron los instrumentos de forma anónima para garantizar que los datos sean veraces, también se solicitó que participen de forma voluntaria, Finalmente los resultados fueron utilizados para cubrir los objetivos de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Análisis descriptivo de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones, donde se muestra las categorías, la frecuencia y el porcentaje**

**Tabla 1**

*Nivel de la variable Gestión Administrativa*

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MALA	0	0,0
REGULAR	12	30,0
BUENA	28	70,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado, Anexo 7

De acuerdo a la variable gestión administrativa, se aprecia que en la categoría de mala tenemos un 0.0% (0), que el 30.0% (12) percibe a la gestión como regular y que el 70.0% (28) de los trabajadores la percibe como buena.

**Análisis descriptivo de la variable Estrés laboral y sus dimensiones, donde se muestra las categorías, la frecuencia y el porcentaje.**

**Tabla 2**

*Nivel de la variable estrés laboral*

<b>CATEGORIA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	0	0,0
REGULAR	19	47,5
ALTO	17	42,5
MUY ALTO	4	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado, Anexo 8

De acuerdo a la variable estrés laboral, se aprecia en la categoría bajo un 0.0% (0), un 47.5% (19) en la categoría de regular un 42.5% (17) en la categoría de alto y un 10.0% (4) en la categoría de muy alto.

## Prueba de Hipótesis

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, respecto a las puntuaciones obtenidas en sus respuestas la gestión administrativa y el estrés laboral.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,072	40	,200*	,987	40	,925
ESTRES LABORAL	,132	40	,075	,963	40	,212

*Nota.* Resultados del cuestionario aplicados Anexo 7y 8

La prueba aplicada fue la de Shapiro-Wilk, por ser la muestra menor de 50 participantes, donde se evaluó a las dos variables en mención, donde se evidencia una distribución normal, por ello se utilizó la correlación de Pearson.

## Hipótesis General

**Tabla 4**

*Relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral*

			La gestión administrativa	Estrés laboral
Correlación de Pearson	La gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1	,244
		Sig. (bilateral)	.	,129
		N	40	40

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

De acuerdo a la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral presenta un valor de asociación de ,244 lo cual muestra una relación positiva baja además la significancia es de ,129 por lo tanto, se establece que la relación es baja y no significativa.

## Hipótesis Específica

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral*

			Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia Del Líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo
Correlación de Pearson	La gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,202	,334	,062	,441	,001	,235	,195
		Sig. (bilateral)	,211	,035	,704	,004	,993	,144	,227
		N	40	40	40	40	40	40	40

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral del grupo presenta valores bajos, y no significativos, por presentar niveles de significancia altos, sólo la dimensión tecnología, se encuentra relacionada de forma moderada, y es altamente significativa, de ello se establece que las correlaciones con las dimensiones en su mayoría son bajas y no significativas.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Se halló que el valor de asociación es de ,244 por medio de la prueba paramétrica Correlación de Pearson, con una significancia equivalente a ,129, siendo una correlación baja y no significativa entre las variables. Esto precisa que la planificación, la organización, la dirección y el control de la gestión, no se encuentran fuertemente relacionadas con el clima, la estructura, el territorio, la tecnología, la influencia del líder, la cohesión y el respaldo de grupo, lo cual nos indica que estos parámetros si tienen cierta relación, pero es mínima y además no se implican entre sí. De acuerdo a lo mencionado se rechaza la hipótesis de la investigación debido a que no hay significatividad y se acepta la hipótesis nula donde refiere que no existe relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Estos resultados son contrapuestos por las investigaciones de Calixto (2018) quien, en su trabajo de corte cuantitativo, que se dio en el hospital de San Juan de Lurigancho con una muestra de 93 trabajadores determina que, si existe correlación ente la gestión administrativa y el estrés laboral, y con la investigación de Rodríguez (2020) quien utiliza el enfoque cuantitativo para determinar que existe una evidente correlación entre la gestión y el estrés, con una rho de Pearson de 0.082, siendo esta una correlación casi nula, pero significativa. Se han considerado estas investigaciones como un aporte a la comunidad científica, mostrando distintos resultados de un mismo tema, a pesar de que se contraponen, se puede establecer que se da en diferentes contextos. De acuerdo a la realidad de la Red de Salud Ferreñafe, se debe verificar que el personal cumpla a cabalidad con sus funciones y el horario que les corresponde, porque básicamente ese es el punto en el que adolecen, debido a la restructuración en la organización que se vio alterada a consecuencia de la crisis mundial ocasionada por la presencia del SARS-CoV-2 teniendo que muchas veces asumir funciones además de las propias.

En la coyuntura que actualmente vivimos, con la pandemia del COVID-19, la gestión se ha desarrollado de acuerdo a lo programado por el Ministerio de salud, y a pesar de que se ha logrado cumplir con las metas esperadas, todo ello ha generado niveles de estrés en los trabajadores que afortunadamente estos no han sido elevados, por lo que se debe tener en cuenta elaborar un plan de medidas de contención ante sucesos inesperados como el que estamos viviendo.

En esta investigación se consideró identificar el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Se halló que el nivel de la gestión se encuentra en un 70.0%, por lo tanto, el personal percibe como buena a la gestión administrativa, así mismo las dimensiones se encuentran en su mayoría en la categoría buena, sola el aspecto organización se encuentra en forma regular. Esto quiere decir que a pesar de las diversas dificultades que se puedan presentar, en la gestión administrativa, esta se ejerce de la mejor manera, con una adecuada planificación, es evidente las deficiencias en la organización, pero es aceptable para los trabajadores, debido a que todos han estado reorganizados para enfrentar la situación pandémica actual. Los resultados se contraponen a las investigaciones de Luna (2017) donde concluye que la gestión administrativa es deficiente, debido a que los trámites burocráticos se vuelven engorrosas. Por otro lado, se contrapone Samaniego (2019) donde concluye que la gestión se encuentra en nivel medio para la mayoría de la muestra, ya que en todos los niveles de organización se aprecia que no se comprometen de forma necesaria para realizar una buena gestión. En tal sentido, analizando los resultados se precisa diversos contextos donde se desarrolla la gestión administrativa. De acuerdo a nuestros hallazgos, se precisa que es necesario enfatizar en la organización, verificar el cumplimiento de las funciones del personal, por ello se sugiere al área de recursos humanos, delegar funciones de acuerdo al perfil de cada profesional sin recargar las mismas para la adecuada realización de la actividad encomendada y el resultado sea de óptimo.

A pesar de que los índices de gestión son satisfactorios, debido a que el personal cumple con la normativa que se le imparte, no se debe descuidar, por el contrario, se debe buscar que esta sea óptima.

En la investigación estableció identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Se halló que el estrés laboral se encuentra en un nivel regular con un 47.5%, y que las dimensiones se encuentran todas en su totalidad en un nivel regular. Esto quiere decir que, a pesar de encontrarse niveles de estrés en el personal, estos niveles son aceptables, que no sobrepasan los límites tolerables. Los resultados obtenidos de diversas investigaciones que se contraponen como la investigación de Flores (2021), donde concluye que casi la totalidad del personal presenta niveles altos de estrés. Y con la investigación de Osorio y Cárdenas (2017) quien utilizó un enfoque cualitativo concluye que los estresores laborales tienen percepciones muy similares, dentro de ellas cabe destacar que es una respuesta tanto psicológica como orgánica, resultado de factores externos que generan temor o miedo, o gran desgaste de sus capacidades o habilidades. Confrontando los resultados tenemos a Tyrone (2016) quien especifica que el estrés se encuentra en gran porcentaje en niveles altos, todo esto generado por las diversas problemáticas existentes entre los jefes de los servicios y los administrativos de los nosocomios. En tal sentido los hallazgos nos permiten determinar en qué nivel se encuentra el estrés laboral en su totalidad y por dimensiones. De acuerdo a nuestros resultados, verificamos que son aceptables los niveles de estrés, pero se sugiere, hacer pruebas o verificaciones, periódicas al personal, con la finalidad de prevenir futuras enfermedades que se desencadenan del estrés.

En la investigación, se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral, de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe. Se halló que el valor de asociación se encuentra entre los rangos de muy bajo y bajo, por medio de la prueba paramétricas de correlación de Pearson, con una significancia mayor a 0.05, por lo cual no se consideran significativas, cabe resaltar que en la dimensión Tecnología ha presentado una relación significativa, esto quiere decir que la gestión administrativa

no influye significativamente en las dimensiones clima, estructura, territorio, influencia del líder, falta de cohesión y falta de respaldo del grupo. Frente a los resultados se rechaza la hipótesis de la investigación debido a que no hay significatividad y se acepta la hipótesis nula donde refiere que no existe relación, salvo en la dimensión tecnología. Frente a lo mencionado se contraponen a la investigación de Del Rosario (2020) quien precisa que si existe relación entre la gestión con la dimensión clima organizacional en un 5.2%, con la dimensión estructura organizacional en un 60.4% en la dimensión territorio en un 6.7%, en la dimensión tecnología en un 5.6%, en la dimensión influencia del líder en un 8.7% y en la dimensión falta de cohesión en un 9.5%. Otra investigación que se confronta con los resultados es la de Balbuena (2020) quien encuentra en su estudio cuantitativo, que la gestión administrativa se relaciona con las dimensiones del estrés laboral de forma moderada y negativa pero significativa. De acuerdo con nuestros resultados, se evidencia sólo relación con la dimensión tecnología, debido a que en esta pandemia la virtualidad ha sido ampliamente utilizada, se recomienda a la gerencia establecer buenas relaciones interpersonales, generar un buen clima de trabajo, respetar las jerarquías (es decir al líder) apoyarse mutuamente y respaldarse, así mismo capacitar al personal en los aspectos digitales y tecnológicos, y monitorear de forma periódica los niveles de la gestión y del estrés de los trabajadores.

Se debe impulsar el correcto cumplimiento de la gestión administrativa, y mejorar los índices de estrés en el personal, por medio de talleres de trabajo o de integración, y lograr que la gestión sea eficiente y disminuir los niveles de estrés.

En las fortalezas de la investigación, tenemos el apoyo que brindó la administración de la Red de Salud Ferreñafe, para la aplicación de las encuestas, así como el manejo de dispositivos digitales, por parte del personal para el llenado de las mismas. Entre las dificultades de la poca disponibilidad de tiempo por parte del personal y de la investigadora, por encontrarnos en las campañas de vacunación contra el COVID-19.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la correlación entre la gestión administrativa y el estrés laboral, se presentó una relación positiva baja y no significativa, de acuerdo a la prueba paramétricas de correlación de Pearson que se obtuvo ,244, de ello se infiere que los trabajadores no consideran que el estrés generado en el trabajo, sea influido en gran medida por la gestión que se ejerce.
2. De acuerdo al nivel de gestión administrativa se encontró que los encuestados tuvieron un nivel de satisfacción regular representando un 70.0%, del total, en la cual se debe poner mayor énfasis, para lograr que todos la perciban en un buen nivel.
3. De acuerdo al nivel del estrés laboral de los usuarios se encontró en la categoría de regular en 47.5%, a pesar de no encontrarse en niveles altos de estrés, es necesario implementar talleres de prevención contra del estrés y de las enfermedades que este acarrea.
4. Con respecto a la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral, de acuerdo al coeficiente de Pearson sólo la dimensión tecnología se relacionó de forma moderada y significativa, lo cual evidenció que por la pandemia los recursos físicos y humanos se han virtualizado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Tener en cuenta las particularidades de la gestión administrativa, porque a pesar de que se encuentra en una categoría de buena, aún existe un porcentaje de trabajadores que consideran que esta presenta ciertas deficiencias, por ello es necesario implementar talleres o espacios que contribuyan a mejorar las falencias que subsisten.
2. Se recomienda tener en cuenta que los niveles de estrés se encuentran en la categoría de regular, alto y muy alto, por ello se hace necesario implementar mecanismos que ayuden a los trabajadores a encontrar el equilibrio en cuanto al estrés que presentan por medio de talleres, o jornadas que beneficien este aspecto socioemocional.
3. Es recomendable que se ponga en énfasis la importancia del clima organizacional y la estructura organizacional, debido a que muchos de los trabajadores no se sienten parte de la institución porque no se considera sus opiniones, para ello se debe tener en cuenta jornadas de integración y brindar reconocimiento y refuerzos positivos del trabajo del personal
4. La implementación de la tecnología se encuentra en un nivel regular, debido a que no cuenta con la tecnología necesaria ni de última generación, por lo que se sugiere seguir gestionando ante instancias mayores la implementación con equipamiento moderno.
5. Considerar en sus planes de trabajo, mayor trabajo en equipo u otras actividades con la finalidad de consolidar la cohesión del propio equipo de trabajo.

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2007). *Statistics applied to health sciences*. (1.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Díaz de Santos Editions, 2007.
- Aparicio, F. y Flores, N. (2018). *Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario de la institución* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34120>
- Arias, G. (2015). *The Research Project. Introduction to scientific methodology*. (6.<sup>a</sup> ed.). Edition ed. Caracas: Editorial Episteme.
- Ávila, J. (2015). Stress A Health Problem In The World. *With Science Magazine*. 2(1), 9.
- Balbuena, M. (2020). *Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores, de una institución* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63149/Balbuena\\_MVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63149/Balbuena_MVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calixto, I. (2018). *Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22563/Calixto\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22563/Calixto_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calero, J. (2005). Qualitative and quantitative research. Unresolved issues in current discussions. *Rev. Cubana Endocrinol.* 11(3):192-198.
- Chiavenato, I. (2015). *Administracion* (3<sup>a</sup> ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.

Cólica, P. (2012). *Estrés: lo que usted querría preguntar y debe conocer*.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/8595925c568ef15b5c6d3dd83d5a5a41.pdf>

Conexionesan. (2020). *Problemáticas en el sector Salud: ¿Por qué una maestría les permite a los profesionales mejorar la gestión?* [Declaración de posicionamiento]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/12/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest/>

Del rosario Cornejo, D. Y. (2020). *Gestión administrativa y engagement en el nivel de estrés laboral del personal de la red* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60672/DelRosario\\_CDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60672/DelRosario_CDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Val Pardo, I. y Corella, J. (2005). State-of-the-art hospital management and direction, Spain, Ediciones Díaz de Santos, administrative scientific, functional, bureaucratic and of human relations) Barcelon. *Revista pedagógica*, 9(1), 1-14.

Espinoza, E., Gil H. y Agurto E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev. Cubana Salud Pública* 46(4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-4662020000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662020000400012)

Estrada, G. (2020). *Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019* (tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann).  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4063/278\\_2020\\_estrada\\_aro\\_gp\\_espg\\_maestria\\_salud\\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4063/278_2020_estrada_aro_gp_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Falla, R. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote – Perú, 2017, Chimbote* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11958>
- Flores, K. (2021). *Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019* (tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener). [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4763/T061\\_44782235\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4763/T061_44782235_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, M, et al. (2005). *Introduction to the Methodology of Scientific Research*. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gómez S., et al. (2020). Compassionate fatigue in the nursing staff of an Intensive Care Unit. *Àgora de Salut, 1 (16), 209–220*.
- Gutiérrez , A., y Vilorio, J. (2014). Psychosocial Risks and Stress in the work environment. *Uninorte Health, 30(1), 1 - 4*.
- Hernández, H. (15 de enero de 2014). The enterprise management, an approach of century XX, from the theories [Mensaje en un blog]. <https://www.researchgate.net/publication/277273567>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación. México* (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-hill / Interamericana editores, s.a.
- Karasek, S. (1993). Occupational Stress and Burnout among Outreaching Social Worker in Hong Kong. *International Social Work, 36(2), 7-8*.

- Leka S, Amanda G y Tom C. (junio de 2018) Workers' Health Protection Series. International Labor Organization. *Boletín Organización. Mundial de la Salud (OMS)* [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Lin T., Hong X., Suzhen L. y Jiping L. (2017) Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research*. 29(3) <https://doi.org/10.4066/biomedicalresearch.29-17-2604>
- Luna, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en la red de salud Picota, 2017* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/858>
- Martínez, et al (junio de 2021) Experiencias de gestión en profesionales de enfermería ante el Covid-19 en hospitales de Ciudad Juárez, México, *Revista Espacios*. 42 (12) 10. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n12/a21v42n12p10.pdf>
- Mendoza, A. (2017). *Obtained from Las Ciencias: file:///D:/Libros%202019/Administracion/DialnetImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf*
- Ministerio de Salud. (2021). *Dirección General de Salud de las Personas. Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011 -2021. Perú: Ministerio de Salud [Declaración de posicionamiento]. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>*
- Mora, E. (2017). Reflections on the importance of administration in the provision of health services. *Journals of Administrative and Financial Sciences of the Social Security*, 8(2), 4-5.

Mulder, P. (15 de agosto de 2017) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. *Toolshero*, 1(1) <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>

Muñoz S., Molina D, y Ochoa R, et al. (2020) *Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of health personnel during the COVID-19 pandemic*. *Acta Pediatr Mex.* 2020;41(Suppl: 1):127-136.

Norabuena, M. (2018). *Estrés Laboral Y Satisfacción De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Salud de Áncash - Huaraz, 2016, Huaraz* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz). <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2906>

OIT. (2016). Stress at work. International Labor Organization, International Training Center of the ILO, 1(2)-68 <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OMS (2016). Declaration on workers' health. Italia. *Organización Mundial de la Salud* <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326553/9789243550367-spa.pdf>  
2

OMS. (2019) *El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. Organización Mundial de la Salud* <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/?ref=p21r>.

Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. (OPS/OMS, 2020). *COVID-19 affected the functioning of health services for noncommunicable diseases in the Americas*. [Declaración de posicionamiento] Recuperada de <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>

- Ortiz, J. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital DR. Eduardo Montenegro de chillanes, provincia de bolívar* (Tesis de Maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador).  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10794>
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (enero de 2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1),81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>.
- Perales, A. et al. (2014). Stress, anxiety an depression in magistrates from lira *National University of San Marcos Lima Peru. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28 (4), 581-588. <https://doi.org/10.1590/S1726-46342011000400002>
- Pfeffer, J. (20 de marzo de 2019). Las consecuencias del estrés laboral. Estados Unidos: El Foro Económico Mundial. *World Economic Forum*.  
<https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Pireira, M., Charria, V. (2017). Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Scielo*, 21(2), 2–9..  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0124-71072018000100044](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-71072018000100044)
- Quispe, E. (2018). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2429/FCAD-ORT-RUI-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramos, M. (19 de octubre de 2020). Coronavirus: ¿por qué América Latina es la región con más muertes en el mundo? .*BBC New- Mundo*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54597871>
- Robbins, P. y Coulter, M (2005) *Management. Eighth edition PEARSON EDUCACIÓN*,  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Robles, P., Rojas, M. (2015). Validation by expert judgements. Two cases of qualitative research in Applied Linguistics. *Revista Nebrija*, 1(4), 18.  
[https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Rodríguez, M. (2020). *Gestión administrativa y estrés laboral en la red de salud Conchucos Sur – Huari 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46259>
- Rojas, J. (18 de mayo 2019). Estrés laboral en el Perú. Lima. *Info Capital Humano*  
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
- Ruiz, A., Vega, L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (Tesis de Licenciado en Gestión, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú)  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
- Ruiz, M. (noviembre, 2016). Sistema de planeación para instituciones educativas. *México: Trillas. 53*. <https://www.ciec.edu.co/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf>

- Rus, E. (08 de julio de 2021) Definición técnica personal administrativo. *Economedia*  
<https://economipedia.com/definiciones/personal-administrativo.html>.
- Samaniego, M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad de Tarapoto)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego\\_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suarez, A. (junio de 2015) Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.105>
- Tyrone, A. (2016). *Occupational stress in resident physicians of public hospitals in Managua April to May 2016, Managua* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Val Pardo, I. Y Corella, J. (2005) Dirección y gestión hospitalaria de vanguardia. <https://www.editediazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786830.pdf>
- Vieco, G., y Abello, R. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral*. *Psicología desde el Caribe. Sielo*, 30(2), 355 - 380.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Ying Liu PhD, RN, Yupin Aunguroch PhD, RN, Joko Gunawan PhD, RN, Dejian Zeng BNS, Registered nurse (2021.) Work stress, psychological capital, perceived social support and occupational burnout among hospital nurses. *Sigma* 50(2), 25.  
<https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/action/doSearch?ContribAuthorRaw=Liu%2C+Ying>

## Anexos

Anexo N° 01. Matriz de operacionalización de variables

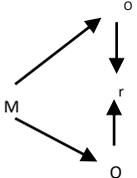
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Es el grupo sistemático de acciones, las cuales deben estar orientadas al logro de las metas que se establecen en la institución, desde que se empieza a planificar, organiza y dirigir tanto los medios, materiales y los recursos físicos como humanos y controlar que todo este orientado al fin común que es el cumplimiento de las metas. (Val Pardo, y Corella, 2005)	La gestión administrativa se mide por medio de sus cuatro dimensiones con un rango mínimo de 38 puntos y con un rango máximo de 190 puntos	Planificar	Plan Operativo Institucional	Escala de Likert 1(nunca) 2(A veces) 3(siempre)
				Presupuesto	
				Objetivos Estratégicos	
			Organizar	Estructura organizacional	
				Misión y visión	
				Manual	
			Dirigir	Recursos Humanos	
				Incentivos Laborales	
				Satisfacción laboral	
				Capacitación	
			Controlar	Equipo de Trabajo	
				Evaluación del desempeño	
				Control del Personal	

<b>Estrés Laboral</b>	Es la capacidad que todo ser humano tiene para hacer frente a las vicisitudes, dentro de un entorno laboral, donde tiene que adaptarse tanto en su capacidad, habilidad y actitud y así sobre llevar las situaciones problema que se le presente (La OMS, 2016)	El estrés laboral se mide por medio de sus siete dimensiones con un rango mínimo de 25 puntos y con un rango máximo de 125 puntos.	Clima Organizacional	Metas Claras	Escala de Likert 1(nunca) 2(A veces) 3(casi siempre) 4( siempre)
				Estrategias Políticas	
			Estructura Organizacional	Orden Jerárquico	
				Sobrecarga Laboral	
			Territorio Organizacional	Exceso de Control	
				Falta de Espacio	
			Tecnología	Desconocimiento Técnico	
				Falta de Tecnología	
			Influencia del líder	Falta de supervisión	
				Falta de Comunicación asertiva	
Falta de cohesión	Egocentrismo				
	Trabajo en equipo				
Falta de respaldo de grupo	Falta de metas claras				

Anexo N° 02. Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud – Ferreñafe”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?	<b>Objetivo Principal:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.	Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.	<b>V.I.:</b> Gestión administrativa	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> Un trabajador administrativo de la Red de Salud Ferreñafe.	<b>Diseño de investigación</b> : El diseño no experimental, correlacional, transversal debido a que la recolección se realizará una sola vez a la muestra de investigación.	<b>Instrumento:</b> Gestión administrativa  Estrés laboral  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>  Se establecieron los siguientes pasos: Primero, se elaborará data de resultados de ambas variables,
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los trabajadores		<b>POBLACIÓN:</b> <b>Estará conformada por 40</b> trabajadores administrativos de la Red de		
<b>P1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planificación y el	<b>O1:</b> Identificar el nivel de la gestión administrativa de los					

<p>estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?</p> <p><b>P2:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organiza y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?</p> <p><b>P1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirige y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?</p> <p><b>P4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.</p> <p>O2: Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.</p> <p>O3: Determinar la relación entre gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe.</p>	<p>administrativos de la Red de Salud Ferreñafe</p>	<p><b>V.2:</b> Estrés Laboral</p>	<p>Salud Ferreñafe.</p> <p><b>MUESTRA</b> Estará conformada por 40 trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe,</p> <p><b>MUESTREO:</b> Por conveniencia del investigador</p>	 <p><b>Donde:</b> M: trabajador administrativo O<sub>1</sub>: Medición de la gestión administrativa O<sub>2</sub>: Medición del estrés laboral r: relación entre variables</p>	<p>segundo se procesó los datos para obtener el nivel de los resultados de ambas variables y sus respectivas dimensiones, tercer paso se elaborará las tablas de doble entrada de acuerdo a los resultados obtenidos, cuarto se elaborará los gráficos de barras, quinto se aplicará la prueba de normalidad, se procesará los datos para obtener las correlaciones aplicando primero la prueba de estadística R-Pearson si los datos arrojan</p>
--	---	---	-----------------------------------	---	---	---

dimensión control y el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Ferreñafe?						una p que no es normal
---	--	--	--	--	--	------------------------

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 03. Solicitud de autorización para recolección de datos

**POSGRADO**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 8 de noviembre del 2021

SEÑOR: Dr. Vidauro Burga Pérez

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 12-10-21

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Marilin Natali de los Milagros Heredia ordoñez
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación :Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud Ferreñafe.
- 6) Asesor : M.Sc. Ñique Carbajal, Cesar A.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
JEFA EPG-UCV-CH



Anexo N° 04. Instrumento de recolección de datos

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**I.- Datos Informativos:**

Edad: ..... Cargo: .....

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

**II.- Instrucciones:**

Estimado (a) trabajador a continuación se les presente una serie de preguntas lea detenidamente cada una de las premisas y marque con una x la respuesta que cree que es la correcta para usted

MALA	REGULAR	BUENA
1	2	3

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
				1	2	3
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEAR	Operativo Institucion	Usted forma parte de la elaboración del plan operativo institucional.			
			Recibe asistencia técnica para la elaboración del POI.			
			Usted realiza el seguimiento mensual del POI.			
	Presupuesto	Como parte de la parte administrativa a usted lo hacen de conocimiento del presupuesto institucional.				
		A usted lo hacen parte de la formulación multianual presupuestal.				
		El presupuesto cuenta con programación de acuerdo a la necesidad de cada programa presupuestal.				
		La ejecución presupuestal, está de acuerdo a las definiciones operacionales de cada programa presupuestal				

ORGANIZAR	Objetivos	La Red cuenta con los objetivos estratégicos bien definidos.				
		Se han formulado estrategias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.				
	Estructura	Conoce usted la estructura organizacional de la Red.				
		Cree usted que es importante conocer la estructura organizacional de la Red				
		Se encuentra actualizado la estructura organizacional				
	Misión y Visión	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la misión y la visión de la institución				
		La misión y la visión están de acorde a los objetivos estratégicos de la institución				
	Manual	Existe el manual de organización y funciones actualizadas en la Red.				
		Considera usted que sus labores y tareas están asignadas de acuerdo a su perfil				
		Disponen de materiales necesarios y suficientes en la Red.				
	Recursos Humanos	Los directores son designados de acuerdo al perfil.				
		La red cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal				
		Existe una buena comunicación entre los directivos y el personal de salud.				
	DIRECCION	Incentivos Laborales	Reconoce la dirección de logros y objetivos cumplidos.			
			Usted siente que es bien recompensado por el trabajo realizado.			
Contribuye al logro de los convenios para las bonificaciones						
Satisfacción Laboral		Se encuentra satisfecho con su trabajo				
		La relación con su jefe inmediato es cordial.				
		Tiene sentido de pertenencia en su institución.				
Capacitación		Recibe asistencia técnica a frecuencia con la finalidad mejorar indicadores.				
		Las capacitaciones buscan mejorar cualidades y conocimientos del personal de salud.				
		Lo hacen que participen de las capacitaciones.				

CONTROL	Equipo de Trabajo	La institución cuenta con un su equipo de trabajo calificado			
		Siente que es parte del equipo de trabajo de su institución.			
		Siente que se trabaja en equipo en la Red.			
	Evaluación de Desempeño	Considera que los objetivos y metas institucionales son alcanzables.			
		Las evaluaciones son realizadas con la finalidad de ver metas institucionales logradas.			
		Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.			
	Control de Personal	La oficina de control de personal es asequible y actúa sin favoritismo.			
		Es controlada la entrada y salida del personal de la Red.			
		Es respetada los derechos del personal en la Red.			

## ESTRÉS LABORAL

### I.- Datos Informativos:

Edad: ..... Cargo: .....

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

### II.- Instrucciones:

Estimado (a) trabajador a continuación se les presente una serie de preguntas lea detenidamente cada una de las premisas y marque con una x la respuesta que cree que es la correcta para usted

BAJO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO
1	2	3	4

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			
				1	2	3	4
ESTRÉS LABORAL	ESTRUCTURA CLIMA ORGANIZACIONAL	Metas Claras	Que el personal de la red no comprenda la misión, visión y metas de la Red me produce estrés				
			La forma de trabajo implementada en la red me produce estrés				
		Estrategias Políticas	Que las políticas generales de la dirección impidan mi buen desempeño me estresa				
			Que la institución carezca de directivos sin perfil me causa estrés				
	ORGANIZACIONAL	Orden Jerárquico	La forma de rendirle informe a mis jefes y mis subordinados me, estresa				
			Mis compañeros de trabajo que están a mi nivel dentro de la institución que tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.				

		Sobrecarga Laboral	EL trámite administrativo tiene mucho papeleo, me causa estrés.				
			El que no se respete el orden jerárquico dentro de la institución me produce estrés				
TERRITORIO ORGANIZACIONA		Exceso de Control	El que no cuente con requisitos de dirigir las actividades de mis áreas de trabajo me produce estrés.				
		Falta de Espacio	El no contar con un espacio cómodo y privado en mi área de trabajo me estresa El que tenga que trabajar con otros miembros de otros programas me estresa.				
TECNOLOGÍA		Desconocimiento Técnico	El no contar con los equipos suficientes en mi trabajo me estresa. El no tener conocimiento actualizados en el manejo de la tecnología me estresa.				
		Falta de tecnología	El no contar con equipos acorde al avance de la tecnología me estresa.				
INFLUENCIA DE LÍDER		Falta de Supervisión	Que la oficina de recursos humanos no se preocupa por mi bienestar me estresa Que mi jefatura inmediata no tenga confianza en el desempeño de mis labores me estresa				
FALTA DE COHESION		Falta de Comunicación Asertiva	El que mi jefe inmediato no respalde mi trabajo ante los superiores me estresa El que mi jefatura no me respete me estresa				
		Ergonomía	Que el equipo de trabajo se encuentre desorganizado me produce estrés que el equipo de trabajo no tenga prestigio, valor y respeto me produce estrés				
		Trabajo en Equipo	Que no forme parte del equipo de trabajo de mi institución me causa estrés Que mi jefe inmediato me presione demasiado me produce estrés				
RESPALDO DE GRUPO		Falta de Metas Claras	Que mis jefaturas no brinden la asistencia técnica cuando lo necesite me causa estrés				
		Falta de Equipo de Trabajo	Que mis jefes inmediatos no brinden protección ante las injusticias que me hacen los directivos en el trabajo me causa estrés				
			Que mi jefatura inmediata no respalde mi trabajo me estresa.				

## Anexo N° 05. Características de los cuestionarios

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 1) Nombre del instrumento : Cuestionario sobre gestión administrativa
- 2) Autor : Rodríguez Pérez Magali-2019
- 3) N° de ítems : 25
- 4) Duración :10 minutos
- 5) Población :52
- 6) Finalidad : Recoger información sobre Gestión Administrativa.
- 7) Codificación: Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: **I. Planificar** (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9); **II. Organizar** (ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,20); **III. Dirección** (ítems 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32) **IV. Control** (ítems 33,34,35,36,37,38) obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.

Las puntuaciones obtenidas se agruparán en niveles

Dimensiones	Planificar		Organizar		Dirección		Control		Gestión administrativa	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>Mala</b>	1	9	1	11	1	12	1	6	1	38
<b>Regular</b>	10	18	12	22	13	24	7	12	39	75
<b>Buena</b>	19	27	23	33	25	36	13	18	76	114

## ESTRÉS LABORAL

- 1) Nombre del instrumento : Cuestionario sobre estrés laboral
- 2) Autor : Rodríguez Pérez Magali-2019
- 3) N° de ítems : 25
- 4) Duración : 10 minutos
- 5) Población : 52
- 6) Finalidad : Recoger información sobre estrés laboral
- 7) Codificación : Este cuestionario evalúa siete dimensiones: **I. Clima organizacional** (ítems 1, 2, 3, 4); **II. Estructura organizacional** (ítems 5, 6, 7, 8,). **III Territorio organizacional.** (ítems 9,10,11) **IV Tecnología.** (ítems 12,13,14) **V Influencia del líder** (15,16,17,18) **VI Falta de cohesión** (ítems 19,20,21,22) **VII Respaldo de grupo** (ítems 23,24,25). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las siete dimensiones.

Las puntuaciones obtenidas se agruparán en niveles

Dimensiones	Clima Organizacional		Estructura Organizacional		Territorio Organizacional		Tecnología.		Influencia Del Líder		Falta De Cohesión		Respaldo De Grupo		Estrés Laboral	
Valoraciones	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>Bajo</b>	1	4	1	4	1	3	1	3	1	4	1	4	1	3	1	25
<b>Regular</b>	5	8	5	8	4	6	4	6	5	8	5	8	4	6	26	30
<b>Alto</b>	9	12	9	12	7	9	7	9	9	12	9	12	7	9	51	75
<b>Muy alto</b>	13	16	13	16	10	12	10	12	13	16	13	16	10	12	76	100

Anexo N° 06. DATA DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planificar	Organizar	Dirige	Controla	Gestión Administrativa
15	29	33	13	90
12	24	30	14	80
16	25	29	17	87
13	22	22	9	66
9	14	21	11	55
13	25	30	14	82
13	23	21	16	73
11	22	24	8	65
12	18	23	10	63
14	23	25	14	76
14	27	25	13	79
16	28	25	14	83
18	23	24	13	78
13	25	25	15	78
16	25	24	13	78
16	29	28	14	87
11	23	24	12	70
13	22	24	12	71
19	25	28	15	87
19	29	34	17	99
12	24	30	15	81
14	26	29	15	84
14	25	28	13	80
15	24	27	12	78
21	29	25	15	90
14	22	22	12	70

17	24	24	12	77
11	25	32	12	80
20	30	28	14	92
20	29	28	12	89
19	22	24	12	77
21	25	29	15	90
20	27	27	12	86
14	23	25	13	75
12	20	29	15	76
13	19	23	10	65
11	23	25	12	71
20	26	29	15	90
14	24	24	12	74
24	29	32	16	101

## RESULTADOS DE ESTRÉS LABORAL

Clima organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de Cohesión	Respaldo de Grupo	Estrés Laboral
12	8	7	8	12	12	8	67
6	8	5	7	8	7	7	48
6	8	6	8	6	8	9	51
6	9	7	6	10	10	7	55
6	6	5	5	8	8	6	44
9	6	6	3	4	4	3	35
4	4	3	4	4	6	3	28
7	4	4	3	16	7	12	53
9	6	5	6	8	8	4	46
12	8	5	6	13	14	10	68
12	13	11	10	13	9	10	78
10	8	5	6	10	9	7	55
7	6	4	5	8	5	5	40
7	7	5	9	9	9	12	58
9	8	4	6	8	6	6	47
7	5	3	7	4	6	4	36
8	8	6	6	8	8	6	50
8	8	6	6	8	8	6	50
11	12	10	11	14	12	12	82
7	7	3	6	7	10	8	48
6	8	5	6	4	5	6	40
7	6	6	6	7	8	6	46
6	7	4	4	6	5	5	37
9	11	6	6	8	8	6	54

12	13	8	11	11	12	10	77
8	8	7	6	8	8	6	51
10	11	8	6	12	10	9	66
8	11	9	7	11	10	9	65
12	12	9	9	12	12	9	75
13	12	7	8	14	15	12	81
8	8	6	6	8	8	6	50
9	11	6	8	9	10	6	59
8	8	6	6	8	8	6	50
12	9	7	9	12	11	9	69
9	8	7	7	12	11	8	62
11	9	9	7	8	10	6	60
8	9	3	3	6	8	6	43
8	8	6	6	8	8	6	50
8	8	6	6	8	8	6	50
7	9	5	8	8	9	7	53

TABLA DE VALORES DE LAS CORRELACIONES DE PEARSON

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta