



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrategias administrativas y estrés laboral del personal sanitario, en  
una unidad metropolitana de salud, Quito, Ecuador 2022

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Cochea Tomala, Roger Bryan (orcid.org/0000-0002-0529-3207)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**CO-ASESOR:**

Mg. Gamarra Chávez, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación principalmente a mi mamá por haberme forjado como la persona que soy actualmente, pues sin ella no lo habría logrado. Tus palabras de aliento cuando se me presentaban dificultades me ayudaron a seguir luchando a diario. Por tal motivo de doy mi trabajo como ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme brindado primordialmente la salud, sabiduría y perseverancia, logrando de esta manera cumplir con mi formación académica, por permitirme llegar hasta estas instancias y cumplir esta gran meta.

A mis familiares por el apoyo incondicional brindado en este arduo y largo camino, depositando toda su confianza en nosotros proporcionando los estudios, apoyo económico y anímico para lograr así salir adelante.

Al Maestro Ruiz Barrera Lázaro por ser nuestro guía en la realización de este proyecto de investigación, impartiéndonos todos los conocimientos necesarios, por la paciencia, consideración y consejos que serán de gran utilidad en nuestra vida laboral y profesional.

A la Unidad Metropolitana de Salud de Quito, por abrirme las puertas para poder ejecutar este trabajo de investigación en tan prestigiosa institución, brindándonos la información necesaria y requerida.

De igual manera a los profesionales de la salud que laboran en la unidad metropolitana de salud por haber colaborado y dedicado su tiempo un poco de su tiempo cada una de las actividades realizadas

## Índice de contenidos

	Pág.
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	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de expertos	16
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas	17
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	17
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable 1: Estrategias administrativas	21
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Estrategias administrativas	22
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable 2: Estrés laboral	23
Tabla 7. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable estrés laboral	24
Tabla 8. Prueba de normalidad	25
Tabla 9. Nivel de correlación de estrategias administrativas con estrés laboral	26
Tabla 10. Nivel de correlación de estrategias administrativas con agotamiento emocional	27
Tabla 11. Nivel de correlación de estrategias administrativas con despersonalización	28
Tabla 12. Nivel de correlación de estrategias administrativas con realización personal	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional	13

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de las estrategias administrativas y el estrés laboral del personal sanitario, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022; la metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional; la muestra fue de 70 personas seleccionadas por el muestreo no probabilístico por conveniencia; el instrumento fue un cuestionario; dado que los datos no tenían una distribución normal, para el análisis de la relación de las variables se usó el coeficiente Rho de Spearman. En el resultado inferencial se observó una significancia de 0,043 y un coeficiente de correlación negativa débil de -0,256, por lo que las estrategias administrativas se relacionan con el estrés laboral; los niveles de estrategias administrativas fueron malo (27%), regular (57,1%) y bueno (15,9%); la dimensión despersonalización mostró una significancia de 0,003 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman negativo débil de -0,370, lo que sugiere que cuando las estrategias administrativas son buenas, los problemas que se producen por despersonalización del personal de salud disminuyen. Se concluyó que las variables de estudio se correlacionan significativamente, en específico en la dimensión despersonalización de los trabajadores de la salud.

**Palabras clave:** Estrategias administrativas; Estrés laboral; Trabajadores de la salud.

### **Abstract**

The objective of the present investigation was to determine the relationship between administrative strategies and work stress of health personnel, from a Metropolitan Health Unit, Quito, 2022; the methodology was of the applied type, non-experimental design, quantitative approach and correlational level; the sample consisted of 70 people selected by non-probability sampling for convenience; the instrument was a questionnaire; Since the data did not have a normal distribution, Spearman's Rho coefficient was used for the analysis of the relationship of the variables. In the inferential result, a significance of 0.043 and a weak negative correlation coefficient of -0.256 were observed, so that administrative strategies are related to work stress; the levels of administrative strategies were bad (27%), regular (57.1%) and good (15.9%); the depersonalization dimension showed a significance of 0.003 and a weak negative Spearman's Rho correlation coefficient of -0.370, which suggests that when administrative strategies are good, the problems caused by depersonalization of health personnel decrease. It was concluded that the study variables are significantly correlated, specifically in the depersonalization dimension of health workers.

**Keywords:** Administrative strategies; Work stress; Health workers.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones de salud dependen del capital humano para cumplir con sus objetivos propuestos, el funcionamiento correcto de las unidades de salud depende de la gestión del empleador y las funciones que desempeña diariamente. Pero muchas veces el desenvolvimiento se ve afectado por factores internos y externos que afectan a las profesiones de salud y por ende su desempeño. A nivel mundial, se ha indagado de manera exponencial al estrés laboral como un factor que afecta directamente al trabajador dentro de las empresas e instituciones.

En China, de acuerdo con lo investigado por (Lozano, 2020), un 53.8% de los trabajadores de la salud y población en general tuvieron afectaciones psicológicas moderadas a severas producto del incremento de pacientes que asistían a las unidades de salud con diversos síntomas, el 8.1% tenían estrés; mientras que en España, un referente científico de Leal et al. (2021), reveló a raíz de la pandemia del covid-19, los profesionales de salud han tenido un incremento importante de estrés laboral. El estrés laboral es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento de ciertos aspectos adversos.

Por tal motivo, (Sarsosa & Charria, 2018) en Colombia, investigaron este trastorno en personal de salud de instituciones del tercer nivel de atención, donde encontraron que el personal que ejecuta funciones asistenciales/operativas tienen un elevado nivel de estrés laboral, los factores que se asociaron a la incidencia elevada fueron las actividades que realizan, condiciones laborales y exposición a enfermedades infectocontagiosas.

En Ecuador, un estudio realizado por (Vinueza et al., 2021), determinó la ocurrencia e intensidad del síndrome de Burnout en médicos y enfermeros ecuatorianos, en una muestra de 224 participantes, se reveló que el 90% del personal de salud presentó estrés laboral en moderada y severa intensidad. Adicionalmente, un artículo de (Torres y otros, 2021) encontró que la presencia de estrés laboral fue alta, tal así que el 95% presentaron afectada la dimensión despersonalización, 47% en agotamiento emocional y 11% en realización personal, en general, el 9% tuvo afectación en las tres dimensiones.

Por otra parte, en la provincia de Riobamba, (Lucero y otros, 2021), estudiaron la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de salud, donde encontraron que la falta de cohesión fue el factor que más afecta a los profesionales sanitarios con el 84.51% y el personal de enfermería con 97.50% fue el más expuesto. Mientras que también en Riobamba, (Cabay y otros, 2022) encontraron que el 76% presentó estrés laboral de baja intensidad.

En una Unidad Metropolitana de Salud de Quito, hay elevada demanda de los pacientes, así como el déficit de insumos y medicamentos que los profesionales tienen para cumplir sus funciones, además de las largas jornadas que mantiene el empleado durante un turno y el dinámico clima laboral. Esto deja como consecuencia la dificultad para alcanzar las coberturas esperadas, las metas y objetivos establecidos por la institución, por lo cual es necesario implementar estrategias administrativas que reduzcan el estrés laboral y mejoren la atención del personal de salud.

Asimismo, es necesario intervenir desde la institución para reforzar el compromiso y motivación de los empleados, contribuyendo a evitar el desarrollo de trastornos de tipo conductual (impulsividad o agresividad), emocional (baja autoestima, depresión, ansiedad o falta de atención) o físico (problemas gastrointestinales, cefaleas, enfermedades cardiovasculares o problemas de sueño), que afecten a su calidad de vida y productividad dentro de la institución.

Según (Mejía y otros, 2020), el estrés últimamente ha influido mucho en el ámbito laboral, ya que se ha evidenciado que un trabajador estresado puede generar un aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y el estrés laboral del personal sanitario, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y el agotamiento emocional del personal sanitario?; (b) ¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y la despersonalización de la muestra de estudio?; (c) ¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y la realización personal de los trabajadores sanitarios?

La justificación teórica se basa en que el autor investiga a profundidad el fenómeno de las estrategias administrativas y su correlación con el estrés laboral, utilizando el método deductivo. La justificación práctica del estudio estuvo dada en que se podrán aplicar estas estrategias para resolver ese importante problema de salud mental en los trabajadores. Por otra parte, la justificación metodológica se argumenta por la validación de criterio y constructo que tiene el instrumento de investigación, para aportar alta fiabilidad.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de las estrategias administrativas y el estrés laboral del personal sanitario, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Identificar la relación de las estrategias administrativas y el agotamiento emocional del personal sanitario; (b) Estimar la relación de las estrategias administrativas y la despersonalización de la muestra de estudio; (c) Estimar la relación de las estrategias administrativas y la realización personal de los trabajadores sanitarios.

La hipótesis general de la investigación fue las estrategias administrativas se relacionan con el estrés laboral en los profesionales sanitarios, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) Las estrategias administrativas se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario; (b) Las estrategias administrativas se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio; (c) Las estrategias administrativas se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Perú, Trujillo y Quishpe (2021), investigaron la interacción que tiene el estrés laboral con el entorno laboral de personal de enfermería en una unidad de salud de primer nivel de atención; la metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal, la muestra fue de 50 participantes; encontraron que en la dimensión despersonalización, hubo niveles elevados de estrés, principalmente debido a entornos de trabajo tensos. Esta investigación aporta, ya que desde el ámbito internacional se revelan los principales factores que afectan a los trabajadores de la salud, en este caso exhibiendo al entorno de trabajo como principal detonante de estrés.

Por otra parte, en México, Maldonado et al. (2021), analizaron el estrés percibido por los profesionales de enfermería en sus lugares de trabajo; la metodología fue cuantitativa, correlacional, observacional, transversal y no experimental, la muestra fue de 551 participantes de los tres niveles de atención; los resultados evidenciaron una participación de personas con edad media de 34.4 años  $\pm$  9.4 años; 89% del sexo femenino, 68% eran licenciadas; el estrés manifestado se enmarcó en el nivel alto con 3.1% de frecuencia y el medio con 59.9%. Este estudio aporta debido a que se tomaron en cuenta datos sociodemográficos importantes para identificar la población que por estos aspectos son más susceptibles a estos trastornos.

Otro referente en Perú, de Carrasco et al. (Carrasco y otros, 2020), que buscaron determinar la relación que existe entre los estresores que se encuentran en el trabajo y el sentido de trabajo a gusto de las enfermeras peruanas; la metodología aplicada fue de corte transversal, correlacional, analítico, cuantitativo y no experimental, la muestra fue de 60 profesionales de la salud; los resultados evidenciaron que los principales estresores fueron ambientales con el 63.3%, luego estaban los laborales con 83.3% y los personales con el 51.7%; la relación fue significativa entre las variables de estudio. Este antecedente aporta de modo que se integra un elemento que son los estresores y la clasificación de ellos, teniendo en cuenta que los estresores ambientales están muy relacionados con el entorno laboral.

Así mismo, en Chile, Ceballos et al. (2019), estudiaron el nivel de percepción de estrés del personal de enfermería en centros de salud del primer

nivel de atención, donde se tomaron en cuenta aspectos sociodemográficos y del entorno laboral; la metodología fue de corte transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo, la muestra correspondió a 105 trabajadores de enfermería; los resultados revelaron que un 23.6% de los participantes tuvieron un nivel elevado de estrés, los factores que se relacionaron a la presencia de esta enfermedad correspondieron principalmente al entorno de trabajo como la iluminación, calor y sonidos. Este referente aporta a la presente investigación puesto que muestra otros factores ambientales específicos que afectan el estrés laboral como son la intensidad de la luz, el calor del ambiente y los ruidos internos y externos del hospital.

Mientras tanto, en Venezuela, Seijas (2019), evaluaron los elementos psicosociales que constituían riesgo para los empleados de sufrir estrés en el trabajo; la metodología usada fue de tipo descriptiva, transversal, cuantitativa y no experimental, la muestra fue de 75 personas; los resultados permitieron identificar a los principales elementos que constituyeron riesgo psicosocial como el ritmo laboral con el 80.8% de frecuencia, así como las necesidades laborales con el 54.9%, la condición del trabajo y la familia con el 52.7%; el estrés laboral tuvo una frecuencia de 3% y el síndrome de burnout de 5%. Este estudio aporta de modo que el investigador puede analizar las dimensiones del estrés laboral y del instrumento la escala de Burnout para aplicarlas en el presente estudio.

A nivel nacional, López et al. (2022), estudiaron el nivel de interacción del estrés en el trabajo en los profesionales de la salud que de una institución del seguro social de Ecuador; la metodología utilizada fue básica, no experimental, transversal y descriptiva; encontraron que el estrés en el trabajo tuvo una prevalencia de 88.57%, el nivel que más frecuencia tuvo fue el medio con 48.39%, los síntomas que más se hicieron frecuentes fueron malestar en la región cervical, tórax, tensiones a nivel muscular que se presentaron en el 88.57% de las ocasiones, asimismo, presentaron en un 80% sensación de sobrecarga laboral y un 62.86% manifestó además disfuncionalidad familiar. Este estudio aporta de modo que se identifican los principales síntomas de estrés que manifiestan los empleados de la salud, como es la tensión a nivel muscular.

Adicionalmente, en Quito, (Onofre, 2021), estudiaron el nivel de relación que tienen las variables estrés en el trabajo y el efecto en el desempeño de los

trabajadores; la metodología utilizada fue transversal, no experimental, correlacional y cuantitativa; los resultados evidenciaron que no hubo una asociación específica entre las variables de estudio, no obstante, se evidenció que a menor estrés el desempeño se incrementa en los trabajadores. Por tal motivo, este precedente aporta a la investigación por el valor teórico de la inclusión de otro factor como es el desempeño laboral en la asociación con el estrés laboral.

De igual manera, en Manabí (Del Valle, 2021), evaluó la correlación que tiene la variable sobrecarga en el trabajo con las funciones que realiza el personal de enfermería, sean estos la cantidad de pacientes que atiende, entre otros; la metodología aplicada fue de tipo descriptiva, transversal, no experimental y cuantitativa; los resultados reflejaron que hubo sobreesfuerzo en el trabajo con alta frecuencia y que los factores que se atribuían a su presencia eran el tiempo para ejecutar las acciones, carga horaria, alta demanda de pacientes, bajo número de personal de salud. Esta investigación aporta de modo que se incluye otro factor como la sobrecarga laboral entre los elementos que generan estrés durante el trabajo.

También en Manabí, Betancourt et al. (2020), evaluaron el grado de estrés laboral en los profesionales de enfermería; la metodología fue de tipo observacional, analítica, transversal, no experimental, cuantitativa, la muestra fue de 24 participantes; los resultados indicaron que los factores estresantes fueron la presencia constante a accidentes, muertes y sufrimiento, así como horarios muy extendidos. En este apartado, se menciona la realidad de un elemento más que es importante, el aspecto psicológico de los profesionales, los cuales están constantemente expuestos a estas sensaciones en diferentes grados y que evidentemente influyen en el aspecto emocional.

Por último, Intriago (2019), estudiaron la etiología del síndrome del quemado en personal de salud del segundo nivel de atención; la metodología utilizada fue no experimental, cuantitativa, descriptiva y transversal; los resultados revelaron que 15% de los participantes sufrieron de ese trastorno o fatiga crónica, esta enfermedad se hizo más presente en mujeres. Este estudio aporta dado que se revela que el estrés laboral afecta de forma especial a las mujeres, por lo que es importante tomar acciones en este grupo para reducir ese elemento y mejorar el desempeño en el trabajo.

A continuación, se definen las variables de estudio estrategias administrativas y estrés laboral:

La variable independiente estrategias administrativas hace referencia al proceso de evaluación sistemática que sigue una organización para definir sus objetivos a largo plazo, identificar metas y objetivos, planear estrategias para alcanzarlos y localizar los recursos necesarios para ejecutarlos. Es también el conjunto de compromisos, decisiones y acciones requeridas por una institución para lograr competitividad estratégica y obtener un rendimiento superior al promedio (Cedeño et al., 2019).

De acuerdo con la Teoría de los recursos y las capacidades de Barney (1991) citada por (Zatarain et al., 2020), la gestión estratégica es una disciplina diseñada para impulsar el éxito empresarial; No obstante, dada la amplitud, ambigüedad y complejidad de los fenómenos involucrados, así como la dificultad de obtener evidencia suficiente para sacar conclusiones decisivas, analizar las razones del éxito de una empresa no es tarea fácil. Esta situación ha llevado al análisis del éxito empresarial utilizando varios enfoques actuales que pretenden explicar cada una de las múltiples dimensiones del éxito empresarial.

Según la teoría de Mintzberg et al. (1997), las estrategias administrativas consisten en:

El patrón o modelo de decisiones que determina y revela sus objetivos, propósitos, o metas; asimismo, dicho patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas, define la esfera de negocios a que aspira una compañía, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser y, también precisa la naturaleza de las contribuciones, económicas y no económicas, que intenta aportar a sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades (p. 51).

La teoría de recursos y capacidades (TRC) es uno de los principales modelos teóricos que guían la investigación en gestión estratégica, y su uso está creciendo. Esta tendencia, que se inició en la década de 1980, puede explicarse por varios factores, entre los que se destacan: los argumentos económicos adoptados por la comunidad académica relacionados con la dirección estratégica, que se utilizan en este enfoque para explicar el comportamiento y funcionamiento de la empresa (García & Sorhegui, 2020).

En particular los mecanismos para construir y mantener ventajas competitivas, según la teoría de Barney es asegurar una ventaja competitiva en la empresa para alcanzar un nivel de desempeño superior a la competencia, lo cual permitirá obtener ganancias extraordinarias, incluso a largo plazo. En este sentido, construir y mantener una ventaja competitiva es la clave del éxito de una empresa y muestra cuán eficientemente una empresa utiliza sus recursos y capacidades (Chuquimarca et al., 2019).

Para planificar las estrategias administrativas, la institución analiza el ambiente interno y externo (Montes, 2022). Así se definirán los elementos, habilidades y necesidades principales de mejoramiento; es decir, la base de donde se extraerán los recursos estratégicos; con esto recursos también se formularán la visión y misión, así como el proceso para la estrategia; posteriormente, la institución optará por tomar medidas que ayuden a ejecutar las intervenciones, para optimizar los resultados.

Las estrategias administrativas son formuladas para dar solución a problemas específicos o debilidades que se presentan en una institución, consiste en una actividad dinámica, puesto que la evolución de la oferta y la demanda es muy diversificada y en el caso de las instituciones de salud, la oferta debe replantearse constantemente acciones de mejora que ayuden a mejorar el proceso de producción o de prestación de servicios (Chávez, 2018).

De acuerdo con Quijandra et al. (2022), el diseño de estrategias basadas en competencias para el personal administrativo y operativo mejora el desempeño de los trabajadores, reduce el estrés en el trabajo y se obtiene como resultado usuarios satisfechos y mejora de indicadores que garanticen calidad. Así mismo, Ramírez et al. (2020), sugieren que las habilidades y capacidades del capital humano proporcionan un factor positivo adicional para el arduo ambiente competitivo que se evidencia en las empresas de todo tipo.

En el caso de las dimensiones estrategias administrativas son estrategias formales, estrategias efectivas, estrategias impredecibles y rangos de estrategias; que pueden ser mejor entendidas con la definición de términos que incluyen cada una de estas como es la estrategia de rotar a los trabajadores constantemente, este proceso permite mejorar notablemente la capacidad de los empleados a cumplir la



diversidad de funciones que tienen una empresa, puesto que, es necesario que tengan las destrezas para asumir diversos roles, según Chiavenato (2011, p. 116).

En el área de la salud este aspecto es de especial importancia, puesto que no se bueno que un profesional sanitario pierda destrezas o habilidades técnicas por permanecer en un área específica por un tiempo prolongado, un ejemplo de esto es cuando está en un área de consulta externa donde un enfermero únicamente toma signos vitales, detecta y mide las constantes, mas no realiza curaciones, instrumenta o circula como en quirófano, así como tampoco calcula dosis de medicamentos como en neonatología y pediatría.

En otros casos similares, la rotación de personal sirve para que el personal adquiera la destreza de trabajar en equipo, manejando conscientemente sus relaciones personales de la mejor manera posible, implementando actitudes de liderazgo, mejorando su desenvolvimiento y capacidades de gran interés para la institución.

Por otra parte, en lo que respecta al horario de trabajo o jornada laboral, (Chiavenato, 2011, p. 380) considera que es el tiempo del día en el que el empleado debe emplear las funciones paralas cuales fue contratado, tiene una hora de comienzo y una hora de fin, contabilizando determinado número de horas al mes.

En el caso de los trabajadores de la salud, es muy frecuente que tengan una hora determinada de entrada mas no de salida, se evidencia en servicios como emergencia, hospitalización o en salud pública; ya que en su responsabilidad se encuentra cubrir varios sectores que tienen cierta lejanía, coberturas, número de pacientes, entre otros; por lo que se constituye en un elemento importante a la hora de ver tanto la satisfacción como el estrés laboral.

Los recursos organizacionales son de acuerdo con (Chiavenato, 2011, p. 80) los materiales que disponen las instituciones para cumplir sus metas sean a corto, mediano y largo plazo. En este contexto, se encuentran las planificaciones diarias, semanales, mensuales trimestrales y anuales, donde se involucra la cantidad de equipo humano, cantidad de materiales a disposición y necesarios para la ejecución de servicios, así como los medios estratégicos que se implementarán para lograr la eficacia y efectividad.

Mientras que el capital humano (Chiavenato, 2011, p. 58), considera que es la cantidad y calidad de recurso humano invaluable para la organización. Lo que

el autor destaca es que la mano de obra es la parte más relevante de la organización pues es el medio físico y logístico por medio del cual se cumplirán los objetivos estratégicos.

Este capital va creciendo en valor en calidad y cantidad a medida que crece la empresa, ya que se destacan principalmente las habilidades técnicas y no técnicas que pueden hacer la diferencia más que la disposición o no de recursos materiales. Por ejemplo, un trabajador con experiencia puede ser más eficiente que uno sin esta, puede ser más rápido y ágil que incluso uno con mayor preparación técnica.

En lo que respecta a la variable dependiente estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define como una aglomeración de signos y síntomas, que se presentan a nivel físico, psicológico y social, originados especialmente por sobreesfuerzo y exigencia que demanda el empleador, sobrepasando las capacidades del trabajador e impidiendo que éste realice el trabajo de manera óptima.

De acuerdo con el estudio de Gómez et al. (2015) sobre el Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado del ámbito sanitario de Formación Profesional del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, el estrés laboral es el “conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pudiendo provocar tanto enfermedades físicas como psíquicas” (p. 24).

Mientras que el modelo de Maslach y Jackson (1997) en el MBI: Inventario "Burnout" de Maslach: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial, permite diferenciar a las dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La Teoría desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996) citada por (Martínez, 2020), el estrés laboral es especialmente destacado cuando se evalúan condiciones psicosociales adversas, la teoría proporciona información sobre las características de los empleados, como el esfuerzo que deben realizar para completar las tareas, el salario que reciben y su nivel de compromiso con la empresa. El modelo de Siegrist evalúa las características específicas del trabajo y la clasificación control de tareas, así como el esfuerzo que se debe hacer para

completar las tareas, obtener recompensas y nivel de compromiso con la compañía o empresa.

Así mismo, es más que informativo ya que también comunica sobre otros conceptos importantes sobre el nivel de estrés que experimentan los trabajadores, como el esfuerzo que realizan, las recompensas que reciben y el nivel de compromiso con la empresa, esta información es importante porque puede detectar situaciones que no son estresantes, es decir, aquellas en las que todavía no está realmente presente puede llamarse una realidad insatisfactoria mucho esfuerzo, bajo salario, bajo compromiso si continúa con el tiempo, pueden causar estrés (Pallasco & Noroña, 2022).

Además, la elevada demanda en el entorno laboral lleva a un riesgo considerablemente mayor de agotamiento emocional; también es de rescatar que el escaso apoyo de los trabajadores aumenta exponencialmente el índice de afectaciones a niveles óseos, musculares, articulares y del sistema nervioso; así mismo hay problemas del sistema cardiovascular, donde un estrés alto se asoció con tres veces mayor el riesgo de desarrollar presión arterial alta según (Patlán, 2019).

Las dimensiones del estrés laboral son: agotamiento emocional, personalización y realización personal. El desgaste emocional se refiere a sentimientos de debilidad y agotamiento ante las exigencias del trabajo. Además, también se caracteriza por una disminución de la energía vital y una creciente disparidad entre el trabajo realizado y la sensación de fatiga (Prada et al., 2020). Las emociones son una parte vital y única de cada persona, puesto que éstas reflejan los acontecimientos vividos en el corto tiempo, de modo que se vuelve el resultado positivo o negativo de ello.

Las emociones pueden hacer que un trabajador tenga un rendimiento bajo o alto depende de lo intensas y en el nivel que sean, por ejemplo, los trabajadores con emociones alegres tendrán una mejor actitud para laborar, para trabajar en equipo, para cumplir sus metas y evidentemente estarán más motivados que otros con emociones tristes o negativas.

El agotamiento emocional tiene diferentes síntomas, en primer lugar, las personas con esta condición hablan de una inercia mental y física que les obliga a enfrentarse a una sensación diaria de pesadez y falta de energía, lo que los lleva a

la frustración, la desilusión y la desesperanza, esta es una forma muy típica de apatía que se desarrolla en la mente de la persona afectada y provoca dificultad para concentrarse y hacer frente a las tareas diarias distancia emocional de los demás, irritabilidad, dificultad para pensar (Barreto & Salazar, 2021).

Mientras tanto, la dimensión despersonalización se refiere a respuestas negativas, insensibles o excesivamente apáticas a todos los aspectos del trabajo. Suele desarrollarse en situaciones de agotamiento emocional, cuando las personas trabajan demasiado y hacen demasiado, comienzan a retraerse y reducen lo que hacen, lo que lleva a una disminución de su calidad y nivel de rendimiento al mínimo, porque quiero hacer todo. posible hacer lo mejor y solo lo mínimo (Araygo et al., 2016).

La despersonalización es un síntoma severo que se manifiesta producto de experiencias negativas impactantes donde una persona pierde la noción de lo que es, lo que hace y lo que debe hacer; se entiende como un síntoma crónico y severo de estrés producto de explotación laboral, aunque en ocasiones se suele presentar de manera leve y esto ocasiona reacciones negativas y errantes en el círculo social del individuo y problemas familiares debido a la incapacidad para establecer una comunicación efectiva con los demás.

Adicionalmente, la dimensión de realización personal, que representa el componente de autoevaluación del síndrome, se presenta de forma simplificada y se refiere a la reducción de la independencia y el desempeño en el trabajo, exacerbado por la falta de recursos, así como la falta de apoyo social y desarrollo profesional. De esta manera, los trabajadores desarrollan una opinión negativa sobre sí mismos y los demás. (Arias et al., 2017).

Todos estos síntomas afectan de manera diferente a los trabajadores, el nivel en que se hacen presentes influyen en las capacidades que tengan las personas para manejar el estrés y la preparación técnica y científica para resolución de problemas, así como situaciones derivadas del entorno familiar y laboral, por ejemplo un empleado con una familia unida y feliz es capaz de manejar mejor el estrés que un trabajador con una familia conflictiva ya que éste tendrá más probabilidades de ser impulsivo y descargar todas las energías en lugares como el trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

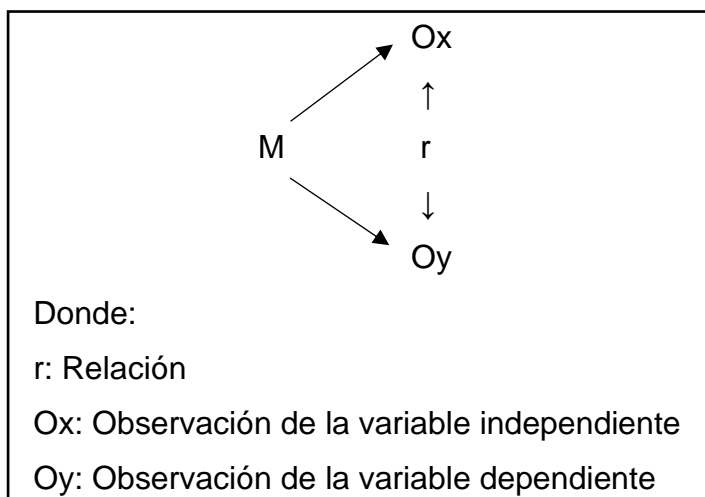
La investigación fue de tipo aplicada, según (CONCYTEC, 2020), la investigación aplicada es dirigida especialmente a la resolución de los problemas que sean de interés para el investigador, enfocándose principalmente en la generación de conocimientos para la explicación y entendimiento total del fenómeno.

El diseño fue no experimental, (Pereyra, 2020), quien concuerda en que este diseño es aplicable cuando no se pretende intervenir en la variable independiente del estudio para medir un cambio en la dependiente, sino que se observa el fenómeno tal cual se presenta en el contexto de estudio; de igual manera. El corte fue transversal dado que los datos se recogieron en un único momento y lugar, siendo este una Unidad Metropolitana de Salud en Quito – Ecuador en el 2022.

Asimismo, el nivel fue correlacional, en este contexto, (Zacarías & Supo, 2020), menciona que este nivel correlacional se basa prácticamente en medir la relación entre las variables de estudio, que son estrategias administrativas y estrés laboral.

#### Figura 1.

*Esquema del diseño de investigación correlacional*



Fuente: Hernández, & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Por otra parte, el enfoque fue cuantitativo, (Hernández & Mendoza, 2018) enfatizan que este enfoque es utilizado para investigaciones donde se busque medir con precisión un fenómeno, ya que los datos reflejados muestran gráficos y porcentajes que explican el grado de presencia que tienen las variables de estudio.

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

De acuerdo con (Casas, 2017), las variables de estudio corresponden a los elementos dinámicos que se pretenden analizar, estos son divididos en segmentos para su comprensión y medición. La presente investigación cuenta con dos variables: estrategias administrativas y estrés laboral.

#### **Variable independiente: Estrategias administrativas**

Definición conceptual: Es el patrón o modelo de decisiones que determina y revela sus objetivos, propósitos, o metas; asimismo, dicho patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas, define la esfera de negocios a que aspira una compañía, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser y, también precisa la naturaleza de las contribuciones, económicas y no económicas, que intenta aportar a sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades. (Mintzberg et al., 1997, p. 51)

Definición operacional: Las estrategias administrativas permiten optimizar y efectivizar los procesos en el campo de la gestión. Las dimensiones, según el planteamiento de (Mintzberg et al., 1997, p. 12) son: estrategias formales, estrategias efectivas, estrategias impredecibles y rangos de estrategias.

Indicadores: Los indicadores de estrategias formales son metas, políticas y secuencias de acción; de estrategias efectivas son conceptos claves e impulsos; de estrategias impredecibles es lo desconocido; de rangos de estrategias es nivel de descentralización.

Escala de medición: Ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Regularmente, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

#### **Variable dependiente: Estrés laboral**

Definición conceptual: Conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pudiendo provocar tanto enfermedades físicas como psíquicas. (Gómez et al., 2015, pág. 24)

Definición operacional: Las dimensiones de estrés laboral, en relación con el planteamiento de (Maslach y Jackson, 1997) son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Indicadores: Los indicadores de la dimensión agotamiento emocional son el cansancio físico, cansancio psicológico y hastío; de despersonalización son desgano, aburrimiento y desinterés; mientras que las dimensiones de realización personal son afán de logro, afán de poder y motivación para ascender.

Escala de medición: 1= Nunca / Ninguna vez, 2= Casi nunca / Pocas veces al año, 3= Regularmente / Pocas veces al mes, 4= Casi siempre / Pocas veces por semana y 5= Siempre / Todos los días.

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

La población para la presente investigación consiste en 70 profesionales de la salud que laboran en una Unidad Metropolitana de Salud, de acuerdo con lo manifestado por (Hernández & Mendoza, 2018), la población es el universo que cumple todos los requisitos para formar parte de la investigación, es decir, cumple características específicas que la delimitan y hacen posible obtener una muestra.

Criterios de inclusión: Lo que expone (Grove & Gray, 2019), que los criterios de inclusión son las características definitorias que permiten seleccionar a la muestra de estudio; en el presente proyecto fueron profesionales del área de la salud que laboren en una Unidad Metropolitana de Salud de Quito.

Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión son exactamente lo opuesto a los de inclusión, por lo que comprenden individuos o profesionales de otras áreas que no sean de la salud o que no laboren en la institución donde se recogerá la información.

La muestra corresponde al número total de la población, es decir, 70 personas, debido a que es un número reducido. En este caso (Hernández & Mendoza, 2018), expone que la muestra es una sección representativa de la población con similares características.

El tipo de muestreo aplicado es el no probabilístico por conveniencia, Cortés et al. (2020), mencionan que este muestreo se utiliza cuando el investigador selecciona la muestra de acuerdo con los recursos que cuenta, como tiempo, pequeño grupo de participantes, entre otros.

La unidad de análisis, desde el punto de vista de Rodríguez et al. (2021) es directamente el objeto de estudio o elemento sobre el cual se aplicaron los instrumentos que medirán el fenómeno en cuestión.

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

#### 3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó es la encuesta, puesto que es una investigación cuantitativa, este elemento permitió medir el fenómeno de las estrategias administrativas y su correlación en el estrés laboral.

#### 3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario, adaptando secciones para las dos variables de investigación, por una parte, se recogieron datos que permitieron medir el estado de las estrategias administrativas con 20 ítems que se aplican en una Unidad Metropolitana de Salud de Quito y por otra parte un instrumento para medir el estrés laboral, que consta de 22 preguntas, dividido en 3 dimensiones.

#### **Ficha técnica de instrumento para medir estrategias administrativas**

**Nombre:** Cuestionario para medir las estrategias administrativas

**Autor:** Adaptación del planteamiento de Mintzberg et al. (1997)

**Dimensiones:** Estrategias formales, estrategias efectivas, estrategias impredecibles y rangos de estrategias.

**Baremos:** 22 – 47 Malas estrategias, 48 – 77 Regulares estrategias y 78 - 100 Buenas estrategias

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Estrategias formales	De 6 a 14	De 15 a 23	De 24 a 30
Estrategias efectivas	De 5 a 11	De 12 a 18	De 19 a 25
Estrategias impredecibles	De 5 a 11	De 12 a 18	De 19 a 25
Rango de estrategias	De 4 a 9	De 10 a 15	De 16 a 20

#### **Escala:**

1= Nunca

2= Casi nunca



3= Regularmente

4= Casi siempre

5= Siempre

### **Ficha técnica de instrumento para medir el estrés laboral**

**Nombre:** Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Autor:** Adaptación de modelo teórico de Maslach y Jackson (1997)

**Dimensiones:** Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal  
Baremo general: Bajo estrés laboral= 0 – 56, Regular estrés laboral= 57 – 74, Alto estrés laboral= 75 - 110

#### **Baremos:**

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 9 a 21	De 22 a 34	De 35 a 45
Despersonalización	De 5 a 11	De 12 a 18	De 19 a 25
Realización personal	De 8 a 18	De 19 a 29	De 30 a 40

#### **Escala:**

1= Nunca / Ninguna vez

2= Casi nunca / Pocas veces al año

3= Regularmente / Pocas veces al mes

4= Casi siempre / Pocas veces por semana

5= Siempre / Todos los días

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Dado que el instrumento de recolección de información fue un cuestionario, se realizó la respectiva validación del contenido para con ello medir el nivel de confiabilidad que tenía de acuerdo con el coeficiente Alfa de Cronbach. Según (Galicia et al., 2017), la validez de los expertos está dirigida a garantizar claridad, coherencia, relevancia y suficiencia. El instrumento de este proyecto de investigación está validado por el juicio de 3 expertos.

#### **Tabla 1.**

*Validación de expertos*

---

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
-------	---------------------	-------	-------------	------------	----------

---

1	Guerrero Loaiza Karen Yazmith	Maestro	Sí	Sí	Sí
2	Rosales Morales Wilson Eleno	Maestro	Sí	Sí	Sí
3	Moncayo Tigre Kevin Julio	Maestro	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

Además, para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 7 trabajadores de la salud de la Unidad Metropolitana de Salud de Quito que correspondió al 10% de la muestra de estudio. Se calculó la fiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS v28.

**Tabla 2.**

*Fiabilidad del instrumento de estrategias administrativas*

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	15

Fuente: Programa SPSS v28

El procesamiento de los datos permitió medir la confiabilidad del instrumento de investigación, de modo que se obtuvo un puntaje de 0.881 en el coeficiente Alfa de Cronbach; según (Barrios y Cosculluela, 2013), relatan que la fiabilidad apropiada para los instrumentos de investigación debe oscilar entre 0.7 y 0.95, ya que pasado de 0.95 se puede considerar redundancia. Por tal motivo, el instrumento para medir las estrategias administrativas resultó consistente y confiable.

**Tabla 3.**

*Fiabilidad del instrumento de estrés laboral*

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	22

Fuente: Programa SPSS v28

En lo concerniente a la variable estrés laboral, se obtuvo una puntuación de 0.823, y basados en el argumento de (Barrios y Cosculluela, 2013), el instrumento es consistente y confiable.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se realizaron las coordinaciones respectivas para poder aplicar la encuesta a los trabajadores de salud de una Unidad Metropolitana en Quito, la recolección de la información se hará de modo personal, donde el investigador encuestó uno a uno a los trabajadores con el fin de no interrumpir la jornada laboral; una vez se logre encuestar a las personas necesarias de acuerdo con la muestra, se procedió a pasar los datos a una matriz de Excel para obtener los datos que se procesaron en el programa SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados descriptivos fueron analizados por medio de tablas de frecuencia, mientras que, para los resultados inferenciales, se realizó una prueba de normalidad, dado que, si los datos están distribuidos de modo normal (P VALOR:  $>0.05$ ) se aplica una prueba paramétrica que es el coeficiente de correlación de Pearson, en su defecto, si los datos están distribuidos de modo no normal (P VALOR:  $<0.05$ ) se usa una prueba no paramétrica que es el coeficiente Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la elaboración de este trabajo de investigación se tomó como base el código de ética de la Universidad César Vallejo mediante la resolución RCUN°0340-2021-UCV.

Se respetó el principio de beneficencia, dado que este estudio expuso información importante sobre la gestión administrativa y la correlación que esta tiene sobre el estrés laboral en una Unidad Metropolitana de Salud de Quito, de modo que ante debilidades identificadas se puedan tomar correcciones específicas que solucionen los problemas.

También se respetó el principio de no maleficencia, ya que se pretendió mejorar el problema del estrés laboral en los empleados de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito, además, los participantes no resultaron perjudicados de ninguna forma por brindar la información para el estudio.

Adicionalmente se respetó el principio de autonomía, debido a que los participantes tuvieron libre albedrío en todo momento para tomar las decisiones sobre su continuidad en la investigación, no hubo obligación de ningún tipo.

Finalmente, se respetó el principio de justicia ya que todos los trabajadores de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito fueron incluidos, sin exclusión de ningún tipo, por lo que todos tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de la variable 1: Estrategias administrativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	27,0	27,0	27,0
Regular	36	57,1	57,1	84,1
Bueno	10	15,9	15,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Los resultados descriptivos de la variable 1 estrategias administrativas reflejan que un mayor número de personas 57,1% consideran regulares las estrategias administrativas, seguido de un 27% que sugieren que las estrategias son malas y el restante 15.9% creen que las estrategias son buenas. Esto permite comprender que existe inconformidad por parte de los trabajadores de salud respecto a las estrategias que el personal administrativo de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito implementa para la atención al paciente, ya que la aprobación completa era representada por el baremo de buenas estrategias administrativas, lo que a la vez indica una regular - mala cooperación y adaptación de los trabajadores.

**Tabla 5.**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Estrategias administrativas*

	Estrategias formales	Estrategias efectivas	Estrategias impredecibles	Rango de estrategias
Malo	34,9	27,0	12,7	23,8
Regular	54,0	52,4	76,2	55,6
Bueno	11,1	20,6	11,1	20,6
Total	100,00	100,0	100,0	100,00

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Los resultados descriptivos de las dimensiones de estrategias administrativas permitieron identificar los elementos más afectados que consideraron los trabajadores de salud de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito; la dimensión más afectada respecto al baremo malo con mayor porcentaje fueron las estrategias formales con 34,9%, seguido de estrategias efectivas con 27% y rango de estrategias con 23.8%. La mayor puntuación se concentró en el baremo regular donde las estrategias impredecibles tuvieron 76,2%, seguido de rango de estrategias 55,6% y estrategias formales con 54%.

Esto permite reflexionar que hay inconformidad principalmente con la rotación entre funciones operativas y administrativas, así como la rotación de personal en el personal de salud; de igual forma, aspectos como respeto de la jornada laboral, control de horarios de entrada y salida, número de trabajadores y puntualidad en el pago de remuneraciones. Además, hay conformidad de varios trabajadores en la ayuda de la institución para el desarrollo de habilidades y competencias que favorecen la autonomía.

**Tabla 6.***Distribución de frecuencias de la variable 2: Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	7,9	7,9	7,9
Medio	40	63,5	63,5	71,4
Alto	18	28,6	28,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Los resultados descriptivos de la variable estrés laboral, exponen que la mayoría 63,5% se ubican en nivel medio de estrés, seguido de trabajadores que tuvieron una puntuación alta de 28,6% y tan solo un 7,9% tuvieron niveles bajos de estrés. Esto demuestra que los profesionales sanitarios que laboran en una Unidad Metropolitana de Salud de Quito están constantemente sometidos a niveles medios de estrés, producto de factores que tienen que ver directamente con el trabajo.

**Tabla 7.***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable estrés laboral*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	7,9	31,7	0
Medio	74,6	52,4	60,3
Alto	17,5	15,9	39,7
Total	100,00	100,0	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Los resultados descriptivos de las dimensiones que conforman estrés laboral permitieron identificar los elementos específicos que permiten la evolución de este trastorno en los empleados de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito, la dimensión más afectada de acuerdo con el baremo alto fue la realización personal con 39,7%, de modo que los trabajadores tienen problemas de empatía, resolución de problemas, la forma en que perciben las cosas, motivación, tranquilidad, entre otros.

La siguiente dimensión más afectada es el agotamiento emocional con niveles altos de estrés en el 17,5% de la muestra, esta dimensión hace referencia principalmente a la sensación de sentirse cansados por el trabajo; mientras que la despersonalización fue la dimensión que evidenció el porcentaje más representativo en el nivel bajo de estrés con 31,7% de la población, esta hace referencia a que no hay muchos problemas con la sensibilidad, aspectos emocionales y culpa de los trabajadores de la salud.



## 4.2. Resultado inferenciales

H1: Los datos estudiados corresponden a una distribución normal

Ho: Los datos estudiados no tienen una distribución normal

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias administrativas	,146	63	,002
Estrés laboral	,237	63	<,001

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8 se exponen los resultados de la prueba de normalidad efectuada a las sumatorias de las variables de estudio gestión del capital humano y satisfacción del usuario; en este caso, se toma en consideración los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra corresponde a un 70 individuos; el criterio que sustenta si los resultados están o no distribuidos de manera normal es el siguiente: cuando  $p$ =valor está por encima de 0,05 indica que los datos están distribuidos de modo normal y cuando  $p$ =valor es igual o menor a 0,05 es un indicativo de que los datos no están distribuidos de manera normal.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov dejó un resultado de ,002 para la variable estrategias administrativas y <,001 para la variable estrés laboral, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna ya que los datos estudiados no tienen una distribución normal; por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica coeficiente Rho de Spearman para analizar la correlación de ambas variables.

### Contrastación de hipótesis general

H1: Las estrategias administrativas se relacionan con el estrés laboral en los profesionales sanitarios, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022.

Ho: Las estrategias administrativas no se relacionan con el estrés laboral en los profesionales sanitarios, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022.

**Tabla 9.**

*Nivel de correlación de estrategias administrativas con estrés laboral*

			Estrategias administrativas	Estrés laboral
Rho de Spearman	Estrategias administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	-,256*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	63	63
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,256*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	63	63

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. \*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La tabla 9 expone los datos obtenidos de la correlación entre las variables de estudio estrategias administrativas y estrés laboral; en primer lugar, se obtuvo una significancia de 0,043 que es menor que 0,05, que indica que existe correlación entre ambas variables; mientras que el grado de correlación es negativo y débil (-,256), permitiendo interpretar que, a mayor nivel de estrategias administrativas, menor es la frecuencia de estrés laboral. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna que sugiere que las estrategias administrativas se relacionan con el estrés laboral en los profesionales sanitarios, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022.

### Contrastación de primera hipótesis específica

H1: Las estrategias administrativas se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario.

Ho: Las estrategias administrativas no se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario.

**Tabla 10.**

*Nivel de correlación de estrategias administrativas con agotamiento emocional*

			Estrategias administrativas	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Estrategias administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	-,208
		Sig. (bilateral)	.	,102
		N	63	63
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	-,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,102	.
		N	63	63

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

La tabla 10 expone los datos obtenidos de la correlación entre la variable estrategias administrativas y la primera dimensión de la variable estrés laboral agotamiento emocional; se obtuvo una significancia de 0,102 que es mayor que 0,05, que indica que no existe correlación entre los elementos de estudio; mientras que el coeficiente Rho de Spearman es negativo y débil (-,208). Por lo tanto, se rechaza la H1 y se acepta la hipótesis nula que sugiere que las estrategias administrativas no se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario.

### Contrastación de segunda hipótesis específica

H1: Las estrategias administrativas se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio.

Ho: Las estrategias administrativas no se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio.

**Tabla 11.**

*Nivel de correlación de estrategias administrativas con despersonalización*

			Estrategias administrativas	Despersonalización
Rho de Spearman	Estrategias administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	-,370**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	63	63
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	63	63

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 11 expone los datos obtenidos de la correlación entre las variables de estudio estrategias administrativas y la segunda dimensión de la variable estrés laboral despersonalización; en primer lugar, se obtuvo una significancia de 0,003 que es menor que 0,05, que indica que existe correlación entre ambos elementos; mientras que el grado de correlación es negativo y débil (-,370), permitiendo interpretar que, a mayor nivel de estrategias administrativas, menor es la frecuencia de despersonalización. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna que sugiere que las estrategias administrativas se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio.

### Contrastación de tercera hipótesis específica

H1: Las estrategias administrativas se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios.

Ho: Las estrategias administrativas no se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios.

**Tabla 12.**

*Nivel de correlación de estrategias administrativas con realización personal*

			Estrategias administrativas	Realización personal
Rho de Spearman	Estrategias administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	-,236
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	63	63
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,236	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	63	63

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

La tabla 12 expone los datos obtenidos de la correlación entre las variables de estudio estrategias administrativas y la tercera dimensión de la variable estrés laboral realización personal; en primer lugar, se obtuvo una significancia de 0,062 que es mayor que 0,05, que indica que no existe correlación entre estos elementos, aunque el margen es ajustado porque se encuentra muy cerca al p=valor 0,05; el coeficiente Rho de Spearman es negativo y débil (-,236). Por lo tanto, se rechaza la H1 y se acepta la hipótesis nula que sugiere que las estrategias administrativas no se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, respecto al objetivo general, se logró determinar la relación entre las estrategias administrativas y estrés laboral en los trabajadores de salud de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito en el 2022, al contrastar la hipótesis general en la que se aceptó la hipótesis alterna que sugería que las variables de estudio estaban relacionadas, se encontró una significancia de 0,043 y un coeficiente de correlación negativa débil de -0,256, lo que sugiere que cuando las estrategias administrativas son buenas, el estrés laboral reduciría significativamente.

Además, en los niveles de estrategias administrativas, se halló desde las perspectivas de los trabajadores que fueron malas (27%), regulares (57.1%) y buenas (15.9%); mientras que los niveles de estrés laboral encontrados fueron bajo (7.9%), medio (63.5%) y alto (28.6%). En comparación con lo encontrado por Maldonado et al. (2021), con resultados de estrés laboral en el nivel alto de 3.1% y medio con 59.9%; la constante de este estudio con la presente investigación se da en el nivel medio del estrés laboral, donde se evidencia que los resultados son similares, pero difieren en el nivel alto ya que el estudio actual presente mayor frecuencia en este baremo.

Según Chiavenato (2011) las estrategias administrativas son los medios en cómo se realizan los procesos administrativos buscando la efectividad en la gestión. Lo que se encontró en el presente estudio es que efectivamente, estos tienen una relación directa con la reducción del estrés laboral, lo que va de acuerdo con la teoría de Chiavenato.

Los trabajadores de la salud cuando ejecutan funciones operativas tienen que atender directamente al paciente, lo que genera que constantemente se pongan en marcha procesos de relaciones interpersonales no solo entre personal de salud – paciente, sino también entre mismos profesionales por la información que se maneja del estado de salud de los pacientes; estas constantes relaciones suelen generar conflictos cuando se dan ciertas circunstancias como el exceso laboral, la falta de instrumentos e insumos para cubrir las necesidades del paciente, problemas familiares, entre otros.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), los entornos de trabajo donde hay déficit de condiciones apropiadas para ejercer las funciones de

cada puesto, pueden influir en riesgos para la salud de los empleados. Esto en parte es un reflejo de los niveles de estrés que padecen los profesionales de salud de una Unidad Metropolitana de Salud de Quito, dado que el trabajo se suele realizar en campo y en ocasiones se dispone de material de trabajo limitado, como son principalmente insumos médicos y medicamentos; de igual forma, ciertos lugares en la ciudad son peligrosos y esto también suele causar preocupación en los trabajadores.

En el estudio de Ceballos et al. (2019), encontraron niveles elevados de estrés en el 23.6% de la muestra, que correspondió a profesionales de enfermería, los cuales obtuvieron esos niveles por situaciones relacionados con el entorno laboral como iluminación, calor y sonidos; lo que refleja una relación similar en este resultado con el de la presente investigación (estrés alto= 28.6%); considerando que existe un importante número de trabajadores enfermeros en una Unidad Metropolitana de Salud de Quito.

Mientras tanto, Sejas (2019), encontró una frecuencia de estrés laboral mínima de 3% y burnout de 5%, pero encontró además afectaciones en el ritmo laboral (80.8%) y las necesidades laborales (54.9%). Por lo tanto, el ritmo y necesidades laborales se vuelven importantes al momento de evaluar el estrés laboral, dado que en dependencia de las actividades que realicen los empleados, pueden permitir condiciones que desarrollen fatiga y cansancio que a la vez pueden evolucionar en estrés laboral.

Por otra parte, López et al. (2022) encontraron una prevalencia de 88.6% de estrés en trabajadores de la salud de una institución del seguro social, donde el nivel estrés medio tuvo una frecuencia de 48.4%, además manifestaron síntomas como dolor en el cuello, tórax, problemas musculares en el 88.6% de la muestra y sensación de sobrecarga o trabajo excesivo en el 80%. El estrés es un acúmulo de síntomas que pueden presentarse aisladamente o varios al mismo tiempo, lo que complica la capacidad de concentración de los trabajadores afectando su rendimiento.

Según la Teoría de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996), existe un desequilibrio cuando el esfuerzo es mucho mayor que las recompensas obtenidas en un ambiente laboral; por ende, se pueden presentar en primer lugar situaciones que alteren la salud emocional de los trabajadores, que, a la vez, si la

desigualdad entre estos factores continúa por un largo periodo de tiempo, puede desencadenar una serie de problemas biológicos, psicológicos y sociales, uno de ellos es el estrés laboral y sus posibles consecuencias, como bajo desempeño y síntomas físicos y somáticos.

Las estrategias administrativas que se aplican en las Unidades Metropolitanas de Salud de Quito evaluadas en este estudio, permitieron obtener datos acerca de cómo se presentan las actividades administrativas y la forma en cómo los profesionales de salud o personal operativo perciben esas funciones.

Con respecto al primer objetivo específico, se logró identificar la relación de las estrategias administrativas y el agotamiento emocional del personal sanitario; al contrastar la primera hipótesis específica en la que se aceptó la hipótesis nula que sugería que las estrategias administrativas no se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario, se encontró una significancia de 0,102 y un coeficiente Rho de Spearman de -0,208.

Además, en los niveles de agotamiento emocional, se halló desde las perspectivas de los trabajadores que fueron malos (7,9%), regulares (74,6%) y buenos (17,5%). En comparación con lo encontrado por Trujillo y Quishpe (2021), que encontraron estrés laboral, principalmente evidenciado en el agotamiento emocional (30%), atribuido a ambiente laboral tenso, donde se encuentran muy ocupados sin oportunidades para relacionarse entre compañeros, sin tener opción a mejorar valores como la empatía.

De igual forma, Intriago (2019), encontró un 15% de incidencia de trabajadores con estrés crónico y 2% de riesgo de estrés crónico, también halló que el personal de enfermería es el grupo más expuesto a sufrir de esta condición. Por lo tanto, en el presente estudio se trabajó principalmente con enfermeros, teniendo un factor de similitud que está contribuyendo al aumento de los casos de estrés laboral.

Entonces, en base a lo que argumenta la teoría de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996), existen fuertes criterios para considerar que existe efectivamente un desequilibrio entre lo que da y recibe el trabajador, situación que muchas veces los gerentes consideran que la recompensa total que precisa el empleado es su sueldo, pero en efecto no, de acuerdo al autor, es necesario



también motivaciones de diversos tipos para mejorar el desenvolvimiento en el trabajo y que el empleado rinda eficiente y efectivamente.

Con respecto al segundo objetivo específico, se logró estimar la relación de las estrategias administrativas y la despersonalización de la muestra de estudio; al contrastar la segunda hipótesis específica en la que se aceptó la hipótesis alterna que sugería que las estrategias administrativas se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio, se encontró una significancia de 0,003 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman negativo débil de -0,370, lo que sugiere que cuando las estrategias administrativas son buenas, los problemas que se producen por despersonalización del personal de salud disminuyen.

Además, en los niveles de despersonalización, se halló desde las perspectivas de los trabajadores que fueron bajos (31,7%), medios (52,4%) y altos (15,9%). En comparación con lo encontrado por Trujillo y Quishpe (2021), la dimensión despersonalización estuvo afectada en el 52% de los participantes, la razón fue por desacuerdos entre profesionales de la salud respecto al tratamiento del covid-19, así como otros trabajadores que manifestaron su inquietud al no tener el conocimiento apropiado para salvar a la mayor cantidad de personas durante el contexto de la pandemia.

También otro estudio de Vidotti et al. (2019), encontró un nivel de correlación negativa y débil entre la dimensión despersonalización y calidad de vida psicológica de - 0,387 con una significancia  $<,001$ , lo que permitió interpretar que a medida que la calidad de vida psicológica incrementa, la despersonalización de los trabajadores se reduce en un grado de 38,7%; otra relación positiva y débil fue entre despersonalización y estrés ocupacional demanda de 0,190 con una significancia  $<,001$ , lo cual indicó que mientras el nivel de despersonalización aumenta, en 19% de proporción aumenta el estrés ocupacional.

La despersonalización es un conjunto de síntomas que se pronuncian cuando el nivel de hastío del profesional está elevado y se presenta generalmente por entornos laborales con problemas en las interacciones sociales, en la comunicación poco efectiva, conflictos en el trabajo, que llevan a la desmoralización del profesional, añadido a que las funciones del personal sanitario son estresantes por lidiar con enfermedades que pueden contagiarse, etc.

Nuevamente en este resultado, podemos analizarla con la Teoría de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996), ya que el autor menciona que ante situaciones como la fatiga y el estrés, los trabajadores comienzan a desarrollar efectos emocionales y trastornos mentales; la despersonalización en este estudio mostró resultados significativos en el baremo alto, situación que es un reflejo del nivel de estrés general que sufren los empleados.

Con respecto al tercer objetivo específico, se logró estimar la relación de las estrategias administrativas y la realización personal de los trabajadores sanitarios; al contrastar la tercera hipótesis específica en la que se aceptó la hipótesis nula que sugería que las estrategias administrativas no se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios, se encontró una significancia de 0,062 y un coeficiente de correlación negativa débil de -0,236, si bien teóricamente no existe una relación significativa, el margen es ajustado porque se encuentra muy cerca al  $p$ -valor 0,05, lo que indica que, de todas formas, estas variables si tienen una relación de orientación negativa, mientras gestión administrativa aumenta, los problema referentes a la realización personal disminuyen.

Además, en los niveles de realización personal, se halló desde las perspectivas de los trabajadores que fueron medios (60,3%) y altos (39,7%). En comparación con lo encontrado por Trujillo y Quishpe (2021), la realización personal se vio afectada en el 20% de los participantes, ya que los trabajadores explicaron que no tenían el tiempo suficiente para atender todas las tareas que su puesto de trabajo exigía, así como sentían insatisfacción por realizar funciones que no eran de su competencia.

De igual forma, un estudio de Vidotti et al. (2019), encontró una frecuencia de síndrome de Burnout de 20,9%, mientras que el coeficiente Rho de Spearman de 0,167 con una significancia  $<,001$  en la correlación entre realización profesional y control; así como la relación entre realización profesional y psicológicos de calidad de vida una significancia  $<,001$  y un coeficiente de 0,355; por lo que concluyeron que los altos niveles de estrés contribuyeron a tener una percepción negativa de la calidad de vida de los trabajadores de enfermería.

En este contexto, es evidente que el síndrome de burnout afecta a los trabajadores de la salud, puesto que, para sentirse autorrealizados, deben contar en sus trabajos con posibilidades de crecer profesionalmente, no obstante, esta

característica no es muy común en las instituciones de salud, ya que, para poder ascender en estatus y jerarquía, se necesita a más de méritos y estudios especializados, el apoyo de personal influyente dentro de posiciones aún más superiores.

De modo que, por lo complicado que es para un profesional sentirse autorrealizado, a menos que ya esté en el más alto puesto laboral cobrando un sueldo que alcance para todo, no se logrará llegar a ese nivel de motivación y por lo tanto pasa lo contrario que es la frustración e impotencia de saber que, aunque se ponga todo el esfuerzo en cumplir con los requerimientos y los objetivos estratégicos.

Las ventajas de usar la metodología cuantitativa y no experimental consisten en que se pudo observar y medir el fenómeno de las estrategias administrativas y el estrés laboral desde la perspectiva de los principales actores de ejecución en esta institución; dato que puede utilizarse para mejorar las condiciones laborales y de este modo contribuir al aumento de la calidad de atención.

Por el contrario, las desventajas halladas en el modelo no experimental, es que no se pudo poner en práctica intervenciones destinadas a mejorar ambas variables; además, los instrumentos reflejaron la perspectiva únicamente de los profesionales sanitarios, no obstante, tener la perspectiva de los gerentes y administradores de las Unidades Metropolitanas de Salud de Quito, puede llevar a especificar aún más y comparar los déficits hallados, para mejorar no sólo la parte administrativa sino también el proceso completo de atención al paciente.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Con una significancia de 0,043, se concluyó que las estrategias administrativas se relacionan con estrés laboral, los niveles de estrategias administrativas fueron malas (27%), regulares (57.1%) y buenas (15.9%); mientras que los niveles de estrés laboral fueron bajo (7.9%), medio (63.5%) y alto (28.6%).
- Segunda** : Con una significancia de 0,102, se concluyó que las estrategias administrativas no se relacionan con agotamiento emocional, los niveles de estrés laboral respecto al agotamiento emocional fueron bajo (7.9%), medio (74,6%) y alto (17,5%).
- Tercera** : Con una significancia de 0,003, se concluyó que las estrategias administrativas se relacionan con despersonalización, los niveles de estrés laboral respecto a la despersonalización de los trabajadores fueron bajos (31,7%), medios (52,4%) y altos (15,9%).
- Cuarta** : Con una significancia de 0,062, se concluyó que las estrategias administrativas no se relacionan con realización personal, los niveles de estrés laboral respecto a la realización personal de los trabajadores fueron medios (60,3%) y altos (39,7%).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A los directivos de la Unidad Metropolitana de Salud de Quito, monitorear constantemente la calidad de las estrategias administrativas y el estrés laboral, por medio de encuestas a los trabajadores operativos y administrativos, para encontrar debilidades que puedan ser intervenidas y solucionadas.
- Segunda** : A los directivos de la Unidad Metropolitana de Salud de Quito, promover prácticas relajantes, por medio de sociodramas, pausas activas e integraciones de trabajadores recreativas, para lograr unas condiciones de trabajo que reduzcan notablemente la fatiga.
- Tercera** : A los directivos de la Unidad Metropolitana de Salud de Quito, fomentar la salud psicológica, por medio de controles periódicos psicológicos a los profesionales de salud, para garantizar un estado de salud mental apropiado y que el rendimiento de los trabajadores no se vea mermado por la despersonalización.
- Cuarta** : A los trabajadores sanitarios de la Unidad Metropolitana de Salud de Quito, automotivarse diariamente, por medio de la satisfacción que deja ayudar al necesitado y continuarse especializando, porque eso aumenta las probabilidades de tener un salario y una jerarquía elevada.

## REFERENCIAS

- Araygo, Gonzalez, Limongi, & Guevara. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Revista Salus*, 20(1), 13-21. [https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000100004&script=sci\\_abstract](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000100004&script=sci_abstract)
- Arias, Carpio, D., Delgado, Ortiz, & Quispe. (2017). Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru). *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400331](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331)
- Bada, Salas, Castillo, Arroyo, & Carbonell. (2020). Work stress and organizational climate in Peruvian teachers. *Revista Medisur*, 18(6). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601138](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138)
- Barreto, & Salazar. (2021). Emotional exhaustion in university students within the health field. *Revista Universidad y Salud*, 23(1). <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Barrios, & Cosculluela. (2013). *Fiabilidad*. UOC. Psicometría.
- Betancourt, Domínguez, Peláez, & Herrera. (2020). ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE UCI DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19. *Revista Científica Universidad Estatal del Sur de Manabí CIENCIAS*, 4(3). <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n1.2021.308>
- Cabay, Norona, & Vega. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1684-18242022000100069](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242022000100069)
- Carrasco, Castillo, Salas, & Reyes. (2020). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *durante la pandemia de COVID – 19*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Casas, J. (2017). *Guía para la realización de un estudio ambiental: El caso de la cuenca del río Adra* (Vol. 11). Editorial Universidad Almería.

- Ceballos, Solorza, Marín, Moraga, Gómez, Segura, & Andolhe. (2019). Perceived stress among primary health care workers. *Revista Ciencia y enfermería*, 25(1). <https://doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>
- Cedeño, Asencio, & Villegas. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Chávez, N. (2018). Inversión extranjera y variables económicas que afectan al sector manufacturero. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, 18(1), 5-12. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/SiteAssets/Paginas/numeros/Pacioli-104-eBook.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Chuquimarca, Lincango, & Taco. (2019). Study of the importance of competitive advantage in organizations. *Revista electrónica TAMBARA*, 9(52), 718-731. [http://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/4.importa\\_ventaj\\_competit\\_organizac\\_FINAL.pdf](http://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/4.importa_ventaj_competit_organizac_FINAL.pdf)
- CONCYTEC. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Cortés, M. E., Mur, N., Iglesias, M., & Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Revista MediSur*, 18(5). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000500937](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937)
- Del Valle. (2021). The work overload of the nursing staff that influences patient care. *Revista San Gregorio*, 1(47). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Eugenio, E. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>

- Galicia, Balderrama, & Edel. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Revista Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2). <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- García, & Sorhegui. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista Científica Ecociencia*, 7. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.304>
- Gil, & Moreno. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Editorial Madrid: Psicología Pirámide.
- Gómez, Fernández, Lago, Vidal, & Soto. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado del ámbito sanitario de Formación Profesional del Ayuntamiento de Santiago de Compostela* (Primera edición. ed.). Editorial Lulú Press, Inc.
- Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7 ed.). Editorial Elsevier Health Sciences.
- Hernández, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Intriago, S. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio [online](35)*, 94-107. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- Leal, Díaz, Ruzafa, & Ramos. (2021). Work-related stress amongst health professionals in a pandemic. *Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1). <https://doi.org/10.23938/assn.0940>
- López, Noroña, & Vega. (2022). Estrés laboral en trabajadores de atención prehospitalaria durante la pandemia COVID-19. *Revista Cubana de Reumatología*, 24(1). <http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/1005>
- Lozano, A. (2020). Impact of the Coronavirus epidemic (COVID-19) on the mental health of health workers and general population in China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1). <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Lucero, Noroña, & Vega. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador.



- Revista Cubana de Reumatología*, 23(1).  
<http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945>
- Maldonado, Trejo, Guerrero, & Mendoza. (2021). Fatalism and perceived stress relating to the COVID-19 pandemic of nursing professionals. *Revista SANUS*, 5(16). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000400004&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000400004&script=sci_arttext_plus&tlng=es)
- Martínez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwirxbmN\\_J\\_6AhXKQjABHQmvAIYQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7697400.pdf&usg=AOvVaw0pqPbHqKRpRXTFTFPoGL5sd](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwirxbmN_J_6AhXKQjABHQmvAIYQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7697400.pdf&usg=AOvVaw0pqPbHqKRpRXTFTFPoGL5sd)
- Maslach, & Jackson. (1997). *MBI: Inventario "Burnout" de Maslach: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial: Manual* (Vol. 211). Editorial Tea.
- Mejía, Chacon, J., Enamorado, Garnica, Chacon, S., & García. (2020). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Mitzberg, Quinn, & Voyer. (1997). *El Proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Montes, H. (2022). Project management as a strategy for the performance evaluation of human talent in companies. *Revista Ciencias administrativas*(19). <https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar. Área de Gestión.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

- Pallasco, & Noroña. (2022). Work Stress in Primare Care health personnel during the COVID-19 pandemic. *Revista Ocronos*, 1(2), 43. <https://revistamedica.com/estres-laboral-personal-atencion-primaria-pandemia/>
- Patlán, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista Salud Uninorte*, 35(1). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estrés%20laboral%20es%20una,capacidad%20para%20afrentar%20una%20situación.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estrés%20laboral%20es%20una,capacidad%20para%20afrentar%20una%20situación.)
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.
- Prada, Navarro, & Domínguez. (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2). <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1227>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Marcombo.
- Quijandria, Palomino, Delgado, Alhuay, Macedo, Salas, & Huamantumba. (2022). Estrategias basadas en competencias para mejorar el desempeño del personal administrativo en la educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1792-1829. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1996](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1996)
- Ramírez, Lay, & Sukier. (2020). Management strategy for people management in the mining sector of Venezuela, Colombia and Chile. *Revista Información tecnológica*, 31(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial 3Ciencias.
- Salazar, W. (2019). Causas que están limitando el desarrollo de la investigación científica aplicada en las carreras administrativas y contables en la universidad ecuatoriana. *IJNE. International Journal of New Education*(4). <https://doi.org/10.24310/IJNE2.2.2019.7448>
- Sarsosa, & Charria. (2018). Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

- Sejas, D. (2019). Psychosocial risks, occupational stress and burnout syndrome in university workers from a Bioanalysis School. *Revista de Salud Pública*, 21(1). <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>
- Torres, Irigoyen, Moreno, Ruilova, Casares, & Mendoza. (2021). Burnout syndrome in health professionals in Ecuador and associated factors in times of pandemic. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1). <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>
- Trujillo, & Quispe. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Científica Cuidado & Salud Pública*, 1(2). <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- Vinueza, A., Aldaz, Mera, Pino, Tapia, & Vinueza. (2021). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic. *Revista Correo Científico Médico*, 25(2). <http://www.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808>
- Zacarías, & Supo. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Zatarain, Velarde, & Alarcón. (2020). Internacionalización desde la teoría de recursos y capacidades: caso verde Baková. *Artículo arbitrado e indexado en Latindex*. [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6\\_2/64\\_Zatarain\\_Velarde\\_Alarcon.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/64_Zatarain_Velarde_Alarcon.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO, EN UNA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD, QUITO, 2022								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
Problema general	Objetivo específico	Hipótesis específica	Variable 1: Estrategias administrativas					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y el estrés laboral del personal sanitario, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022?	Determinar la relación de las estrategias administrativas y el estrés laboral del personal sanitario, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022	Las estrategias administrativas se relacionan con el estrés laboral en los profesionales sanitarios, de una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022	Estrategias formales	1. Metas 2. Políticas 3. Secuencias de acción	¿Existe rotación entre funciones operativas y administrativas? ¿Existe rotación constante de personal? ¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias y 40 semanales? ¿El personal administrativo controla los horarios de los trabajadores? ¿Existe el número apropiado de talento humano para las funciones asistenciales? ¿Las remuneraciones de los trabajadores son solventadas en el tiempo adecuado?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	20 – 45	Malas estrategias administrativas
			Estrategias efectivas	4. Conceptos claves 5. Impulsos	¿Existe reducción de jornada para reposición de horas extras? ¿Las horas extras son remuneradas? ¿Se crean condiciones para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes? ¿Se proporcionan incentivos que motiven la consecución de los objetivos organizacionales? ¿Existe ayuda para desarrollar habilidades y competencias que favorezcan la autonomía?			
			Estrategias impredecibles	6. Lo desconocido	¿Cuentan con medicamentos, vacunas e insumos médicos suficientes para la demanda de pacientes? ¿Cuentan con suficientes equipos de protección personal para la atención al paciente? ¿Cuentan con modelos estratégicos innovadores para la asistencia sanitaria? ¿Resuelven problemas impredecibles de manera espontánea? ¿Mejoran constantemente la manera en que realizan la atención?		75 - 100	Buenas estrategias administrativas
			Rango de estrategias	7. Nivel de descentralización	¿Se realizan análisis de cobertura y demanda, promoción y propaganda por los canales públicos que cuenta la institución? ¿Se confiere poder a los trabajadores para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos? ¿Tienen límites legales claros de actuación e intervención a los pacientes? ¿Indican a los pacientes los límites legales para que no tengan duda sobre su actuación?			

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Estrés laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y el agotamiento emocional del personal sanitario?</li> <li>¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y la despersonalización de la muestra de estudio?</li> <li>¿Cuál es la relación de las estrategias administrativas y la realización personal de los trabajadores sanitarios?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la relación de las estrategias administrativas y el agotamiento emocional del personal sanitario.</li> <li>Estimar la relación de las estrategias administrativas y la despersonalización de la muestra de estudio.</li> <li>Estimar la relación de las estrategias administrativas y la realización personal de los trabajadores sanitarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las estrategias administrativas se relacionan con el agotamiento emocional del personal sanitario</li> <li>Las estrategias administrativas se relacionan con la despersonalización de la muestra de estudio</li> <li>Las estrategias administrativas se relacionan con la realización personal de los trabajadores sanitarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento emocional</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cansancio físico</li> <li>Cansancio psicológico</li> <li>Hastío</li> </ol>	<p>¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?</p> <p>¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?</p> <p>¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?</p> <p>¿Trabajar todo el día con mucha gente representa un esfuerzo?</p> <p>¿Se siente "quemado" por su trabajo?</p> <p>¿Se siento frustrado en su trabajo?</p> <p>¿Considera que está trabajando demasiado?</p> <p>¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?</p> <p>¿Se siente acabado?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nunca</li> <li>Casi nunca</li> <li>Regularmente</li> <li>Casi siempre</li> <li>Siempre</li> </ol>	22 - 47	Bajo estrés laboral
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Despersonalización</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Desgano</li> <li>Aburrimiento</li> <li>Desinterés</li> </ol>	<p>¿Considera que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?</p> <p>¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión?</p> <p>¿Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente?</p> <p>¿Realmente le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros?</p> <p>¿Siente que sus compañeros le culpan por alguno de sus problemas?</p>		48 – 77	Medio estrés laboral
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización personal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Afán de logro</li> <li>Afán de poder</li> <li>Motivación para ascender</li> </ol>	<p>¿No comprende fácilmente cómo se sienten sus compañeros?</p> <p>¿No trata muy eficazmente los problemas de sus compañeros?</p> <p>¿Considera que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?</p> <p>¿Se siente muy pasivo?</p> <p>¿No puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus compañeros?</p> <p>¿No se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros?</p> <p>¿No ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?</p> <p>¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?</p>		78 – 110	Alto estrés laboral
<b>Diseño de investigación</b>		<b>Población y muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Método:</b> Deductivo analítico <b>Diseño:</b> No experimental		<b>Población:</b> 70 <b>Muestra:</b> 70		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Descriptiva:</b> Se presentarán las tablas de frecuencias en el que se medirá el nivel de cada variable <b>Inferencial:</b> Prueba de normalidad, donde Si los datos son normales se usará el coeficiente de Pearson y si No son normales se usará el coeficiente Rho de Spearman		

## Anexo 2. Operacionalización de variables

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO, EN UNA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD, QUITO, 2022</b>					
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
V.1. Estrategias administrativas	Es el patrón o modelo de decisiones que determina y revela sus objetivos, propósitos, o metas; asimismo, dicho patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas, define la esfera de negocios a que aspira una compañía, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser y, también precisa la naturaleza de las contribuciones, económicas y no económicas, que intenta aportar a sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades. (Mintzberg et al., 1997, p. 51)	Las dimensiones, según el planteamiento de (Mintzberg et al., 1997, p. 12) son: estrategias formales, estrategias efectivas, estrategias impredecibles y rangos de estrategias.	Estrategias formales  Estrategias efectivas  Estrategias impredecibles  Rango de estrategias	1. Metas 2. Políticas 3. Secuencias de acción  4. Conceptos claves 5. Impulsos  6. Lo desconocido  7. Nivel de descentralización	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Regularmente 4= Casi siempre 5= Siempre
V.2. Estrés laboral	Conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan	Las dimensiones de estrés laboral, en relación con el planteamiento de	Agotamiento emocional	1. Cansancio físico 2. Cansancio psicológico 3. Hastío	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Regularmente 4= Casi siempre

	las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pudiendo provocar tanto enfermedades físicas como psíquicas. (Gómez et al., 2015, pág. 24)	(Maslach y Jackson, 1997) son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Despersonalización	4. Desgano 5. Aburrimiento 6. Desinterés	5= Siempre
			Realización personal	7. Afán de logro 8. Afán de poder 9. Motivación para ascender	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3. Instrumento

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SALUD DE UNA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD DE QUITO

**TEMA:** ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO, EN UNA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD, QUITO, 2022.

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA RELACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CON EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO, DE UNA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD, QUITO, 2022.

#### INSTRUCCIONES:

¡Saludos! Soy Roger Bryan Cochea Tomalá, actualmente curso el programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. A continuación, se plantean ítems que permitirá determinar el nivel de estrés laboral y las estrategias administrativas de esta Unidad Metropolitana de Salud. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Regularmente

4: Casi siempre

5: Siempre

N°	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estrategias formales</b>						
1	¿Existe rotación entre funciones operativas y administrativas?					
2	¿Existe rotación constante de personal?					
3	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias y 40 semanales?					
4	¿El personal administrativo controla los horarios de los trabajadores?					
5	¿Existe el número apropiado de talento humano para las funciones asistenciales?					
6	¿Las remuneraciones de los trabajadores son solventadas en el tiempo adecuado?					
<b>Dimensión 2: Estrategias efectivas</b>						
7	¿Existe reducción de jornada para reposición de horas extras?					
8	¿Las horas extras son remuneradas?					
9	¿Se crean condiciones para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes?					
10	¿Se proporcionan incentivos que motiven la consecución de los objetivos organizacionales?					
11	¿Existe ayuda para desarrollar habilidades y competencias que favorezcan la autonomía?					
<b>Dimensión 3: Estrategias impredecibles</b>						
12	¿Cuentan con medicamentos, vacunas e insumos médicos suficientes para la demanda de pacientes?					
13	¿Cuentan con suficientes equipos de protección personal para la atención al paciente?					
14	¿Cuentan con modelos estratégicos innovadores para la asistencia sanitaria?					
15	¿Resuelven problemas impredecibles de manera espontánea?					
16	¿Mejoran constantemente la manera en que realizan la atención?					
<b>Dimensión 4: Rango de estrategias</b>						
17	¿Se realizan análisis de cobertura y demanda, promoción y propaganda por los canales públicos que cuenta la institución?					
18	¿Se confiere poder a los trabajadores para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos?					
19	¿Tienen límites legales claros de actuación e intervención a los pacientes?					



20	¿Indican a los pacientes los límites legales para que no tengan duda sobre su actuación?					
----	--	--	--	--	--	--

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1: Nunca  
2: Casi nunca  
3: Regularmente

4: Casi siempre  
5: Siempre

N°	ESTRÉS LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Agotamiento emocional</b>						
1	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
2	¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?					
3	¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?					
6	¿Trabajar todo el día con mucha gente representa un esfuerzo?					
8	¿Se siente "quemado" por su trabajo?					
13	¿Se siente frustrado en su trabajo?					
14	¿Considera que está trabajando demasiado?					
16	¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?					
20	¿Se siente acabado?					
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>						
5	¿Considera que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?					
10	¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión?					
11	¿Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente?					
15	¿Realmente le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros?					
22	¿Siente que sus compañeros le culpan por alguno de sus problemas?					
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>						
4	¿No comprende fácilmente cómo se sienten sus compañeros?					
7	¿No trata muy eficazmente los problemas de sus compañeros?					
9	¿Considera que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?					
12	¿Se siente muy inactivo?					
17	¿No puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus compañeros?					
18	¿No se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros?					
19	¿No ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?					
21	¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?					

## Anexo 4. Validez del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dr. Karen Yazmith Guerrero Loaiza, MSc.

#### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Estrategias Administrativas y Estrés laboral del personal sanitario, en una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Cochea Tomalá Roger Bryan

2450336058

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS FORMALES</b>								
1	¿Existe rotación entre funciones operativas y administrativas?	X		X		X		
2	¿Existe rotación constante de personal?	X		X		X		
3	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias y 40 semanales?							
4	¿El personal administrativo controla los horarios de los trabajadores?							
5	¿Existe el número apropiado de talento humano para las funciones asistenciales?							
6	¿Las remuneraciones de los trabajadores son solventadas en el tiempo adecuado?							
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS EFECTIVAS</b>								
7	¿Existe reducción de jornada para reposición de horas extras?	X		X		X		
8	¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		
9	¿Se crean condiciones para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes?	X		X		X		
10	¿Se proporcionan incentivos que motiven la consecución de los objetivos organizacionales?	X		X		X		
11	¿Existe ayuda para desarrollar habilidades y competencias que favorezcan la autonomía?							
<b>DIMENSIÓN 3: ESTRATEGIAS IMPREDECIBLES</b>								
12	¿Cuentan con medicamentos, vacunas e insumos médicos suficientes para la demanda de pacientes?	X		X		X		
13	¿Cuentan con suficientes equipos de protección personal para la atención al paciente?	X		X		X		
14	¿Cuentan con modelos estratégicos innovadores para la asistencia sanitaria?	X		X		X		
15	¿Resuelven problemas impredecibles de manera espontánea?	X		X		X		
16	¿Mejoran constantemente la manera en que realizan la atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: RANGO DE ESTRATEGIAS</b>								
17	¿Se realizan análisis de cobertura y demanda, promoción y propaganda por los canales públicos que cuenta la institución?	X		X		X		
18	¿Se confiere poder a los trabajadores para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos?	X		X			X	Indicar el punto más importante de la pregunta
19	¿Tienen límites legales claros de actuación e intervención a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Indican a los pacientes los límites legales para que no tengan duda sobre su actuación?	X		X		X		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	X		X		X	
2	¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?	X		X		X	
3	¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?	X		X		X	
6	¿Trabajar todo el día con mucha gente representa un esfuerzo?	X		X		X	
8	¿Se siente "quemado" por su trabajo?	X		X		X	
13	¿Se siento frustrado en su trabajo?	X		X		X	
14	¿Considera que está trabajando demasiado?	X		X		X	
16	¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?	X		X		X	
20	¿Se siente acabado?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
5	¿Considera que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?	X		X		X	
10	¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión?	X		X		X	
11	¿Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente?	X		X		X	
15	¿Realmente le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros?	X		X		X	
22	¿Siente que sus compañeros le culpan por alguno de sus problemas?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
4	¿No comprende fácilmente cómo se sienten sus compañeros?	X		X		X	
7	¿No trata muy eficazmente los problemas de sus compañeros?	X		X		X	
9	¿Considera que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?	X		X		X	
12	¿Se siente muy pasivo?	X		X		X	
17	¿No puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus compañeros?	X		X		X	
18	¿No se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros?	X		X		X	
19	¿No ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?	X		X		X	
21	¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Preguntas 10 y 13 de habilidades blandas corregir claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Karen Yazmith Guerrero Loaiza, MSc.**            **DNI: 0704487073**

Especialidad del validador: **Master Universitario en Dirección y Gestión Sanitaria**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**30 de septiembre del 2022**

  
Firma del Experto Informante.

## Registro de Senescyt de experto Karen Yazmith Guerrero Loaiza

### Información Personal

Identificación: 0704487073

Imprimir Información

Nombres: GUERRERO LOAIZA KAREN YAZMITH

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y GESTION SANITARIA	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	Extranjero		7241147600	2018-06-17	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2016-1685355	2018-06-01	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Estrategias Administrativas y Estrés laboral del personal sanitario, en una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Cochea Tomalá Roger Bryan

2450336058

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS FORMALES</b>							
1	¿Existe rotación entre funciones operativas y administrativas?	X		X		X		
2	¿Existe rotación constante de personal?	X		X		X		
3	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias y 40 semanales?							
4	¿El personal administrativo controla los horarios de los trabajadores?							
5	¿Existe el número apropiado de talento humano para las funciones asistenciales?							
6	¿Las remuneraciones de los trabajadores son solventadas en el tiempo adecuado?							
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS EFECTIVAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Existe reducción de jornada para reposición de horas extras?	X		X		X		
8	¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		
9	¿Se crean condiciones para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes?	X		X		X		
10	¿Se proporcionan incentivos que motiven la consecución de los objetivos organizacionales?	X		X		X		
11	¿Existe ayuda para desarrollar habilidades y competencias que favorezcan la autonomía?							
	<b>DIMENSIÓN 3: ESTRATEGIAS IMPREDECIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cuentan con medicamentos, vacunas e insumos médicos suficientes para la demanda de pacientes?	X		X		X		
13	¿Cuentan con suficientes equipos de protección personal para la atención al paciente?	X		X		X		
14	¿Cuentan con modelos estratégicos innovadores para la asistencia sanitaria?	X		X		X		
15	¿Resuelven problemas impredecibles de manera espontánea?	X		X		X		
16	¿Mejoran constantemente la manera en que realizan la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: RANGO DE ESTRATEGIAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Se realizan análisis de cobertura y demanda, promoción y propaganda por los canales públicos que cuenta la institución?	X		X		X		
18	¿Se confiere poder a los trabajadores para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos?	X		X			X	Indicar el punto más importante de la pregunta
19	¿Tienen límites legales claros de actuación e intervención a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Indican a los pacientes los límites legales para que no tengan duda sobre su actuación?	X		X		X		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							

1	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	X		X		X		
2	¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?	X		X		X		
3	¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?	X		X		X		
6	¿Trabajar todo el día con mucha gente representa un esfuerzo?	X		X		X		
8	¿Se siente "quemado" por su trabajo?	X		X		X		
13	¿Se siento frustrado en su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera que está trabajando demasiado?	X		X		X		
16	¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?	X		X		X		
20	¿Se siente acabado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?	X		X		X		
10	¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión?	X		X		X		
11	¿Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente?	X		X		X		
15	¿Realmente le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros?	X		X		X		
22	¿Siente que sus compañeros le culpan por alguno de sus problemas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿No comprende fácilmente cómo se sienten sus compañeros?	X		X		X		
7	¿No trata muy eficazmente los problemas de sus compañeros?	X		X		X		
9	¿Considera que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?	X		X		X		
12	¿Se siente muy pasivo?	X		X		X		
17	¿No puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus compañeros?	X		X		X		
18	¿No se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros?	X		X		X		
19	¿No ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?	X		X		X		
21	¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corregir la pregunta 10 y 13

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.**      **DNI: 0913760419**

Especialidad del validador: **Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**30 de septiembre del 2022**



Firmado electrónicamente por:  
**WILSON ELENO  
ROSALES MORALES**



## Registro de Senescyt de experto Rosales Morales Wilson Eleno

### Información Personal

Identificación: 0913760419  
 Nombres: ROSALES MORALES WILSON ELENO  
 Género: MASCULINO  
 Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-07-657876	2007-02-05	
ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-06-655852	2006-12-11	
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-08-675511	2008-05-21	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-02-111526	2002-06-18	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Estrategias Administrativas y Estrés laboral del personal sanitario, en una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Cochea Tomalá Roger Bryan

2450336058

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS FORMALES</b>							
1	¿Existe rotación entre funciones operativas y administrativas?	X		X		X		
2	¿Existe rotación constante de personal?	X		X		X		
3	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias y 40 semanales?							
4	¿El personal administrativo controla los horarios de los trabajadores?							
5	¿Existe el número apropiado de talento humano para las funciones asistenciales?							
6	¿Las remuneraciones de los trabajadores son solventadas en el tiempo adecuado?							
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS EFECTIVAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Existe reducción de jornada para reposición de horas extras?	X		X		X		
8	¿Las horas extras son remuneradas?	X		X		X		
9	¿Se crean condiciones para facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes?	X		X		X		
10	¿Se proporcionan incentivos que motiven la consecución de los objetivos organizacionales?	X		X		X		
11	¿Existe ayuda para desarrollar habilidades y competencias que favorezcan la autonomía?							
	<b>DIMENSIÓN 3: ESTRATEGIAS IMPREDECIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cuentan con medicamentos, vacunas e insumos médicos suficientes para la demanda de pacientes?	X		X		X		
13	¿Cuentan con suficientes equipos de protección personal para la atención al paciente?	X		X		X		
14	¿Cuentan con modelos estratégicos innovadores para la asistencia sanitaria?	X		X		X		
15	¿Resuelven problemas impredecibles de manera espontánea?	X		X		X		
16	¿Mejoran constantemente la manera en que realizan la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: RANGO DE ESTRATEGIAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Se realizan análisis de cobertura y demanda, promoción y propaganda por los canales públicos que cuenta la institución?	X		X		X		
18	¿Se confiere poder a los trabajadores para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos?	X		X			X	Indicar el punto más importante de la pregunta
19	¿Tienen límites legales claros de actuación e intervención a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Indican a los pacientes los límites legales para que no tengan duda sobre su actuación?	X		X		X		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
1	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	X		X		X		
2	¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?	X		X		X		

3	¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?	X		X		X	
6	¿Trabajar todo el día con mucha gente representa un esfuerzo?	X		X		X	
8	¿Se siente "quemado" por su trabajo?	X		X		X	
13	¿Se siento frustrado en su trabajo?	X		X		X	
14	¿Considera que está trabajando demasiado?	X		X		X	
16	¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?	X		X		X	
20	¿Se siente acabado?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	¿Considera que trata a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?	X		X		X	
10	¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión?	X		X		X	
11	¿Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente?	X		X		X	
15	¿Realmente le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros?	X		X		X	
22	¿Siente que sus compañeros le culpan por alguno de sus problemas?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	¿No comprende fácilmente cómo se sienten sus compañeros?	X		X		X	
7	¿No trata muy eficazmente los problemas de sus compañeros?	X		X		X	
9	¿Considera que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?	X		X		X	
12	¿Se siente muy pasivo?	X		X		X	
17	¿No puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus compañeros?	X		X		X	
18	¿No se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros?	X		X		X	
19	¿No ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?	X		X		X	
21	¿En su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corregir claridad de preguntas 10 y 13

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.**            **DNI: 0913760419**

Especialidad del validador: **Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

30 de septiembre del 2022

Mgtr. Dr. Kevin Moncayo Iigrc  
Diplomado en Ecsonografía y  
Doppler en Medicina  
Reg. Senescyt: 1006-2019-2148149

Firma del Experto Informante.

## Registro de Senescyt de experto Moncayo Tigre Kevin Julio

Información Personal	
Identificación: 0930162961	<a href="#">Imprimir Información</a>
Nombres: MONCAYO TIGRE KEVIN JULIO	
Género: MASCULINO	
Nacionalidad: ECUADOR	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043202434	2022-08-20	

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2019-2148149	2019-12-26	

## Anexo 5. Datos prueba piloto

Matriz de datos prueba piloto estrategias administrativas

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS																			
D1							D2					D3			D4			T.V.	
1	2	3	4	5	6	T.D.	7	8	9	10	11	T.D.	12	13	T.D.	14	15		T.D.
3	3	3	3	2	5	19	2	3	3	2	2	12	3	3	6	3	3	18	55
2	2	2	1	2	4	13	2	2	3	2	2	11	2	3	5	3	2	15	44
2	2	4	3	3	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	6	3	3	18	55
2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	3	13	37
2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	3	2	12	2	3	5	3	4	17	47
1	3	4	1	2	5	16	3	3	3	2	3	14	1	3	4	2	3	13	47
1	2	2	1	1	2	9	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	1	9	32

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Regularmente
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

## Matriz de datos prueba piloto estrés laboral

ESTRÉS LABORAL																									
D1										D2						D3									
1	2	3	6	8	13	14	16	20	T.D.	5	10	11	15	22	T.D.	4	7	9	12	17	18	19	21	T.D.	T.V.
1	2	1	5	1	5	1	2	0	18	0	2	1	5	2	10	1	3	3	5	2	3	2	3	22	50
3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	2	0	3	4	3	12	5	4	4	3	3	3	4	4	30	66
4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	0	2	3	2	9	3	6	4	4	6	3	2	3	31	65
3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	3	5	2	5	3	18	4	3	2	5	6	5	3	6	34	85
3	4	3	3	3	3	4	3	2	28	5	3	5	6	5	24	3	4	3	4	6	3	3	6	32	84
3	3	2	3	2	2	3	4	3	25	3	3	4	3	2	15	4	2	4	3	3	3	3	6	28	68
3	4	3	2	3	3	4	2	2	26	0	2	3	3	0	8	4	2	4	3	5	3	3	3	27	61

**0:** Nunca

**1:** Casi nunca

**2:** Algunas veces

**3:** Regularmente

**4:** Bastantes veces

**5:** Casi siempre

**6:** Siempre

## Anexo 6. Matriz de datos

Variable 1: Estrategias administrativas

VARIABLE N° 01: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS																									
PARTICIPANTES	D1: E. FORMALES						D2: E. EFECTIVAS					D3: E. IMPREDECIBLES					D4: RANGO DE ESTRATEGIAS					T.V.			
	1	2	3	4	5	6	T.D.	7	8	9	10	11	T.D.	12	13	14	15	16	T.D.	17	18		19	20	T.D.
1	3	3	3	3	2	1	15	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13	56
2	2	1	2	5	2	5	17	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	3	10	2	5	2	2	11	46
3	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
4	2	4	2	1	1	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	2	1	7	41
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	1	4	4	3	15	3	4	4	4	15	63
6	2	2	2	1	2	4	13	2	2	5	2	2	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	8	46
7	5	5	5	3	3	5	26	3	4	5	4	5	21	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	80
8	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
9	1	5	2	5	5	5	23	5	5	1	5	5	21	2	3	5	1	5	16	5	5	2	5	17	77
10	2	2	2	1	1	2	10	2	5	2	2	5	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	44
11	5	2	2	1	2	5	17	2	2	3	2	2	11	2	2	5	2	3	14	2	2	2	2	8	50
12	4	4	4	4	3	4	23	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15	71
13	2	2	2	1	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	5	2	2	2	13	2	2	3	3	10	46
14	2	2	2	1	2	4	13	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	2	2	11	47
15	1	2	4	1	5	5	18	4	4	5	5	5	23	2	5	5	5	1	18	4	5	4	4	17	76
16	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	5	2	13	2	3	2	1	2	10	2	2	3	3	10	43
17	1	1	5	1	1	2	11	2	5	1	2	2	12	2	1	2	2	5	12	1	1	3	1	6	41
18	2	2	2	1	2	4	13	2	2	5	2	2	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	8	46
19	5	1	1	3	3	4	17	3	5	3	1	3	15	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	65
20	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
21	5	2	2	1	2	5	17	2	2	3	2	2	11	2	2	5	2	3	14	2	2	2	2	8	50



22	5	5	3	5	5	5	28	5	5	1	5	5	21	2	3	5	5	5	20	5	5	2	5	17	86
23	3	4	2	1	1	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	2	1	7	42
24	3	5	2	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	2	3	5	1	5	16	5	5	2	5	17	81
25	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	5	2	13	2	3	2	1	2	10	2	2	3	3	10	43
26	3	5	2	5	5	5	25	5	5	3	5	1	19	2	3	5	3	5	18	5	3	3	5	16	78
27	3	3	3	3	2	1	15	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13	56
28	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
29	4	2	2	1	2	5	16	2	2	3	2	2	11	2	2	5	2	3	14	2	2	2	2	8	49
30	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
31	5	1	1	3	3	4	17	3	5	3	1	3	15	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	65
32	2	4	2	1	1	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	2	1	7	41
33	3	2	2	1	1	2	11	2	2	2	5	2	13	2	3	2	1	2	10	2	2	3	3	10	44
34	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
35	3	2	2	1	1	2	11	2	5	2	2	5	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	45
36	1	5	2	5	5	5	23	5	5	1	5	5	21	2	3	5	3	5	18	5	5	2	5	17	79
37	2	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	1	21	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	20	90
38	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
39	3	3	3	3	4	5	21	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13	62
40	1	5	2	5	5	5	23	5	1	3	5	5	19	5	3	5	5	5	23	5	5	1	5	16	81
41	5	1	1	3	3	4	17	3	5	3	1	3	15	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	65
42	1	2	1	1	1	5	11	1	2	1	2	2	8	5	2	1	2	3	13	1	2	2	2	7	39
43	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
44	1	1	5	1	1	2	11	2	5	1	2	2	12	2	1	2	2	5	12	1	1	3	1	6	41
45	3	3	3	3	2	1	15	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13	56
46	1	5	2	5	5	5	23	5	5	1	1	5	17	2	3	5	5	5	20	5	5	2	5	17	77
47	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
48	4	1	1	3	3	4	16	3	5	3	1	3	15	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	64
49	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59

50	3	2	2	1	2	3	13	2	2	3	2	5	14	2	5	2	2	3	14	2	2	2	2	8	49
51	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
52	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
53	1	5	2	5	5	5	23	5	3	3	5	3	19	2	3	5	4	5	19	5	5	2	5	17	78
54	2	2	1	3	3	4	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	59
55	2	2	2	2	5	2	15	2	2	2	5	2	13	2	3	2	1	2	10	2	2	3	3	10	48
56	5	4	1	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	5	3	5	5	18	91
57	3	2	1	3	3	4	16	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	5	3	4	15	60
58	3	1	2	5	5	5	21	5	5	1	5	5	21	2	3	5	1	5	16	5	5	2	5	17	75
59	2	2	2	1	2	5	14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	5	5	2	14	51
60	5	1	1	3	3	4	17	3	5	3	1	3	15	3	3	4	5	3	18	3	5	3	4	15	65
61	1	1	5	5	1	2	15	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	9	1	1	1	1	4	36
62	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	5	2	5	5	17	89
63	3	3	3	3	2	1	15	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13	56

#### ESCALA

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Regularmente

4: Casi siempre

5: Siempre

Variable 2: Estrés laboral

VARIABLE N° 02: ESTRÉS LABORAL																										
PARTICIPANTES	D1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL										D2: DESPERSONALIZACIÓN					D3: REALIZACIÓN PERSONAL									T.V.	
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	T.D.	5	10	11	15	22	T.D.	4	7	9	12	17	18	19	21		T.D.
1	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	1	2	1	5	2	11	1	3	3	5	2	3	2	3	22	52
2	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	64
3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	3	5	4	5	3	20	4	3	4	5	5	5	4	5	35	90
5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	28	5	3	5	5	5	23	3	4	3	4	5	3	3	5	30	81
6	3	4	3	2	2	2	5	2	2	25	2	1	3	3	3	12	5	4	4	3	3	3	4	4	30	67
7	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
8	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	63
9	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	67
10	4	5	5	4	4	4	4	5	4	39	4	1	4	5	4	18	4	4	4	5	5	5	5	5	37	94
11	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	4	1	3	4	3	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	71
12	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	4	2	11	4	5	4	4	5	3	2	3	30	66
13	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	3	5	2	5	3	18	4	3	2	5	5	5	3	5	32	83
14	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	2	1	3	4	3	13	5	4	4	3	3	3	4	4	30	67
15	4	4	2	3	2	2	3	3	3	26	2	1	3	3	2	11	3	5	4	4	5	3	2	3	29	66
16	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	3	5	2	5	3	18	4	3	2	5	5	5	3	5	32	83
17	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	3	5	4	5	4	21	4	3	4	5	5	5	4	5	35	93
18	3	4	3	2	2	2	3	2	2	23	3	1	3	4	4	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	68
19	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
20	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
21	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	4	1	3	4	3	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	71
22	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	67
23	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	3	5	4	5	3	20	4	3	4	5	5	5	4	5	35	90

24	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	67
25	3	5	5	2	3	3	3	1	4	29	3	5	2	2	3	15	4	3	2	5	5	5	3	5	32	76
26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	67
27	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13	1	2	1	5	2	11	1	3	3	5	2	3	2	3	22	46
28	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	63
29	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	4	1	3	4	3	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	71
30	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
31	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
32	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	3	5	4	5	3	20	4	3	4	5	5	5	4	5	35	90
33	3	5	1	2	3	3	3	5	4	29	3	5	2	1	3	14	4	3	2	5	5	5	3	5	32	75
34	5	4	2	3	2	2	3	3	2	26	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	65
35	4	5	1	4	4	4	4	5	4	35	4	1	4	5	4	18	4	4	4	5	5	5	5	5	37	90
36	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	67
37	3	1	5	5	5	1	5	5	5	35	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	3	5	38	95
38	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	63
39	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	1	2	1	5	2	11	1	3	3	5	2	3	2	5	24	54
40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	104
41	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	64
42	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	4	1	3	4	3	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	71
43	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	63
44	4	5	5	4	5	1	5	5	5	39	3	2	5	1	4	15	4	5	1	5	5	5	5	5	35	89
45	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	1	2	5	5	2	15	1	3	3	5	2	3	2	3	22	56
46	4	4	3	3	1	1	3	3	2	24	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	5	3	2	3	29	66
47	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	2	1	3	4	3	13	3	4	3	3	3	3	4	4	27	63
48	4	4	2	3	2	3	3	3	2	26	2	1	2	3	2	10	3	5	1	4	5	3	2	3	26	62
49	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	2	1	2	3	2	10	3	5	4	1	5	3	2	3	26	62
50	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	4	1	3	4	3	15	5	4	4	3	3	3	4	4	30	71
51	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	1	4	3	3	2	3	24	59

52	4	4	2	3	2	1	3	3	2	24	2	1	2	3	2	10	3	5	4	4	5	3	2	3	29	63
53	4	4	2	3	2	3	3	3	2	26	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	3	3	2	3	27	66
54	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	2	1	2	3	2	10	3	5	3	4	3	3	2	3	26	62
55	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	3	5	2	5	3	18	4	3	1	5	3	5	3	5	29	80
56	5	5	1	4	5	5	5	5	4	39	5	2	4	5	5	21	4	5	4	5	5	5	4	5	37	97
57	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	1	4	5	3	2	3	26	61
58	4	4	2	3	1	2	3	3	2	24	2	1	5	3	2	13	3	5	4	4	3	3	2	3	27	64
59	3	4	3	2	2	3	3	2	1	23	2	1	3	4	3	13	5	4	1	3	3	3	4	4	27	63
60	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	3	2	10	3	5	4	3	5	3	2	3	28	63
61	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	3	5	4	5	4	21	4	3	1	3	3	5	4	5	28	86
62	5	1	5	5	3	3	3	5	4	34	1	5	5	5	5	21	1	5	5	3	5	5	5	5	34	89
63	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	1	2	5	5	2	15	1	3	3	5	2	3	2	3	22	56

ESCALA

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Regularmente

4: Casi siempre

5: Siempre



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrategias administrativas y estrés laboral del personal sanitario, en una Unidad Metropolitana de Salud, Quito, Ecuador 2022", cuyo autor es COCHEA TOMALA ROGER BRYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 19 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LAZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 04- 01-2023 12:30:41

Código documento Trilce: TRI - 0495301