



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del
Hospital Docente Las Mercedes - Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Mathey Chumacero, Ana Karen (ORCID: 0000-0002-1231-300X)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza e iluminarme en cada paso de mi vida.

A mi esposo Efraín Roberto Muro Núñez y a mis amados hijos Valentino, Flavio y Mía, por ser mi gran motivación e inspiración para poder superarme cada día más y por estar ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi madre por su gran apoyo emocional e incondicional para poder seguir cumpliendo mis metas trazadas.

Ana Karen

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de seguir con vida, para poder lograr mis metas establecidas.

A mi asesor y por su incondicional apoyo que ha venido brindando.

A nuestro asesor Dr. Ñique Carbajal Cesar Armando por sus aportes y guía en todo el proceso de la elaboración de la presente tesis.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el contenido de trabajo y el desempeño laboral	18
Tabla 2. Relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral ...	19
Tabla 3. Relación entre la condición de empleo y el desempeño laboral del personal administrativo.....	20
Tabla 4. Relación entre la relación social y el desempeño laboral.....	21
Tabla 5. Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño laboral ...	22

Resumen

El presente estudio titulado: Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – 2021, asimismo, en la investigación se empleó una metodología de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental, y se utilizó además una población y muestra que estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos del Hospital Docente Las Mercedes, por otro lado, se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnicas e instrumento de recolección de datos. Se tuvo como resultados que, existe relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,935, y una significancia bilateral de ,000 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera una relación fuerte. Finalmente, la autora en su estudio concluyó que, existe relación significativa, entre la relación social y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$, y con un coeficiente de correlación de ,430, determinando la existencia de una relación débil. Por ende, se acepta la hipótesis general planteada.

Palabras clave: Condición de empleo, estrés laboral, desempeño, contenido de trabajo.

Abstract

The present study entitled: Work Stress and Performance in the Administrative Staff of the Las Mercedes Teaching Hospital - Chiclayo, aimed to determine the relationship between the Work Stress Level and work performance in the administrative staff of the Las Mercedes Teaching Hospital - 2021, also , a descriptive methodology was used in the research, with a quantitative approach, and a non-experimental design, and a population and sample that was made up of 80 administrative workers of the Las Mercedes Teaching Hospital was also used, on the other hand, it was applied the survey and the questionnaire as data collection techniques and instrument. The results were that there is a significant relationship between the work stress variable and the work performance variable, taking into account that a Spearman's Rho coefficient of .935 was obtained, and a bilateral significance of .000, a value less than 0.005, demonstrating this way a strong relationship. Finally, the author in her study concluded that there is a significant relationship between social relationship and performance, having a bilateral significance of $0.000 \leq 0.05$, and with a correlation coefficient of .430, determining the existence of a moderate relationship. Therefore, the general hypothesis is accepted.

Keywords: Employment condition, work stress, performance, work content.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las personas dedican la mayoría de su tiempo al trabajo, como resultados de estos fenómenos laborales está en las organizaciones distintos factores que han conllevado a identificar el estrés laboral. A nivel mundial, las poblaciones están siendo afectadas por fenómenos denominado estrés y pasa en el momento que se enfrentan a la exigencia de los medios, debido que, la vida familiar y lo profesional por lo que se necesita determinados grados de adaptación y, además, el ajuste de la actividad a los tiempos disponibles. Los trabajadores de estas están sometidos a diversos factores de estrés tanto organizacionales como parte de sus funciones que debe efectuar, esta característica hace que presenten incidencias relativamente altas en esta profesión. (Sauñe, Bendezú y Oscco, 2012)

El estrés laboral no solo es desencadenado un problema en el entorno de la salud de la mente y físico de las personas, además, presenta cierta repercusión económica para las empresas donde laboran en Chile no se han efectuado investigaciones para evaluar el costo que acarrea el estrés, sin embargo, las investigaciones efectuadas en otros países como EE. UU e Inglaterra presentan que el estrés presenta altos costos de estrés tanto personales como organizacionales estimando que el estrés genera la mitad de los ausentismos, el 40% de las rotaciones y tienen efectos significativos en la productividad laboral. Todo este efecto debido a los problemas de salud prevenible, vinculado al estrés laboral. También España es una de las naciones europeas con más estrés laboral, con un nivel cercano al 60% de los trabajadores refieren estar experimentándolo. (Guic y Bertín, 2002).

En Latinoamérica, ha sido poco analizada este problema, estudios efectuados en Chile han demostrado que los trabajadores asalariados que se someten a factores de estrés laboral tienen mayores probabilidades de sufrir sintomatologías mentales, como depresiones. Además, se ha apreciado ciertos reportes en Perú como Colombia donde evidencian una consecuencia más común del estrés, que es el síndrome de burnout, que en diversas investigaciones han demostrado como efecto de los altos niveles de estrés laboral. De la misma manera, aquellos trabajadores que efectúan una actividad asistencial en el contexto de salud afirman tener un alto índice de estrés (Mejía, et al., 2019)

La Organización de las Naciones Unidas (2004) ha estado reconociendo que el estrés son enfermedades del siglo XXI. En el contexto laboral, su presencia es frecuente entre el personal y, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el 2021, las causas más fundamentales de las interferencias laborales será el estrés. El estrés, por lo tanto, genera efectos sobre el personal, en sus funciones y finalmente, en las mismas organizaciones, dado que propician ausentismos, rotaciones y desempeños inadecuados.

Como se sabe el trabajo es parte de nuestra rutina que se basa en fuentes de ingreso, estatus y relación social, no obstante, pero todos no gozan de los mismos niveles de satisfacción, sino, que estos pueden convertirse en enemigos latentes, de acuerdo los impactos del estrés laboral como efectos llegan a ser jurisprudenciales a la seguridad social y rendimiento de las empresas.

De acuerdo Barquinero (2014) refiere que, en el Perú el 70% del personal de las empresas privadas y públicas tienen estrés laboral, considerando que solo algunas organizaciones buscan solucionar este tipo de problemas.

Para el Instituto Nacional de Salud Mental (2012), existe una considerable población de lima, sobre todo las féminas, donde presentaban altos niveles de estrés, según el Dr. Javier Saavedra Castillo, director de Investigación del Instituto Nacional de Salud Mental.

Por ende, el Hospital Docente Las Mercedes actualmente el personal administrativo presentan un elevado nivel de estrés generado por diferentes factores entre ellos, las aglomeraciones de los usuarios, más aún que, la entidad no proporciona implementos necesarios para mantenerse protegidos en los horarios de atención, logrando que el personal presente un grado de preocupación por su salud al que está expuesto, conllevándolos a presentar temores, preocupaciones, inseguridades, etc, problema que está afectando su desempeño en sus actividades. De acuerdo la problemática sustentada se ha planteado en pregunta: ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - 2021?

El presente estudio se justifica desde el enfoque teórico, debido que, la descripción e información recolectada permita ser fuentes de información a otros

investigadores que abarquen temas similares, además, complementar los sistemas de conocimientos científicos que ya existen. Práctico, el resultado del estudio, ayudará a la adopción de actitudes y posturas que permitan contribuir dentro de las entidades la creación de ambientes armónicos, que impidan que los trabajadores sufran estrés laboral, la cual constituyen una pérdida al interior de las organizaciones. Se podría implementar un programa de control del estrés para los trabajadores, por último, metodológico, la técnica, procesos estadísticos e instrumento utilizado serán ejes orientadores que otras personas pueden considerar y aplicar en sus estudios.

Además, se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - 2021. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre el contenido de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021; Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021; Determinar la relación entre la condición de empleo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021; Determinar la relación entre la relación social y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021. Finalmente, como hipótesis general tenemos: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron trabajos previos relacionados al estudio con la finalidad de respaldar nuestro problema. A nivel internacional, Morales y Delgado (2017) en su investigación su finalidad es que se analice la asociación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales, empleó una metodología básica, descriptivo, con un diseño no experimental. Se usó la encuesta. Se tuvo como resultados que, el 77% están presionados por las disposiciones escasas de tiempo, el 23% en algunas oportunidades sienten una clase de presión. Asimismo, el 75% atribuyen al estrés los malos rendimientos en el trabajo, el 22% mencionan que en oportunidades han sentido estrés en su centro laboral y el 3% piensan que nunca sienten estrés. Se concluyó que, hay influencia entre el estrés y el desempeño laboral.

Samma et al. (2020), en su artículo analiza la relación entre estrés y desempeño laboral, empleó un estudio cuantitativo, con una población de 345 profesionales de los 15 hospitales, se realizó las encuestas. Tuvo como hallazgos que, en los hospitales se incrementan los niveles de ansiedad y estrés, y ello repercute de forma negativa en el desempeño laboral, además, concluyó que, la ausencia en el trabajo ante la presencia de estrés no ayuda a que el trabajador se desenvuelva correctamente. Por lo tanto, la dimensión respecto a los contenidos laborales es la que más influye de forma significativa en el desempeño del personal, con un valor de $0,001 \leq 0,05$, en efecto, se aceptó la hipótesis alternativa.

Bjaalid et al. (2019), en su artículo, su finalidad fue que se busque la relación entre del estrés y desempeño del personal, se empleó un estudio descriptivo, con una población de 9162 trabajadores, se realizó la encuesta. Se llegó a concluir que, el estrés presenta un efecto negativo en la motivación laboral de los trabajadores.

Deng (2018), su artículo estableció la asociación entre el estrés y el desempeño laboral, empleó un estudio descriptivo – correlacional, de diseño no experimental. Se aplicó la encuesta a 1594 trabajadores. Llegándose a la conclusión que, el trabajador es la clave para mejorar la calidad del servicio público. Pero, en general se tuvo condiciones laborales bajas el cual conduce a tener bajos desempeños en sus centros laborales, es decir, correlativamente hay relaciones

significativas entre la condición laboral con el desempeño teniendo un Rho de Spearman de $0,001 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,490, concluyendo relación moderada entre la dimensión predominando con la variable.

Ahmad et al. (2018), en su artículo sobre el estrés laboral y su incidencia en el desempeño, empleó una metodología cuantitativa – transversal, se aplicó la encuesta. Teniendo como resultado que, el 91.7% sufren de estrés severo, conllevando a bajos rendimientos laborales, siendo la causa la falta de trabajadores y el poco descanso, lo que disminuye el desempeño laboral. Finalmente, concluyó que existe relación en ambas variables. García (2016), en su investigación ha concluido que, los riesgos de enfermedades están relacionados con la condición de trabajo, determinándose pruebas de que hay distinciones estadísticas significativas con demandas psicológicas respecto a la variable control se ha encontrado con empleos de habilidades en cargos o puestos y relaciones laborales.

López y Reinoso (2017) en su investigación “tuvo como resultados que: el 54% presenta un nivel bajo, 31,5% niveles intermedios y 14,5% estreses propiamente dichos. La edad, niveles de instrucción y núcleos de convivencia se relacionaron con el estrés laboral. De acuerdo la división de los factores vinculados, la influencia de los líderes ha presentado mayores frecuencias de niveles bajos con un 26.5%, luego respecto a las tecnologías con un 14.5% y respaldados por los grupos con un 13%. Por último, se concluyó que, los niveles de estrés laboral se relacionan a la adultez media, niveles de instrucciones no universitarios, presencia de hijos y presentan niveles bajos en el factor de clima organizacionales, falta de cohesiones e influencias de líderes, el cual debe ser considerado en la estrategia de reducciones de estrés laboral.

A nivel nacional, Abanto (2020), en su tesis su finalidad fue que se establezca la asociación entre el estrés laboral con el desempeño de los trabajadores, aplicó un estudio cuantitativo de diseño no experimental, debido que ha buscado explicar las conductas de los trabajadores dada la situación, se tuvo una muestra de 72 profesionales, se realizó la aplicación de las encuestas. Teniendo como resultado que, existen altos niveles de estrés a un 54%, y el desempeño laboral es de niveles regulares a un 67%. Concluyó que, existe influencia positiva entre la variable.

Tantaruna (2017) en su tesis su finalidad fue que se establezca la asociación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, empleó un estudio descriptivo – no experimental, correlativo, con una muestra de 50 profesionales, se aplicó una encuesta. Se tuvo como resultado que, el 38% de los trabajadores presenta índices elevados de estrés, el 36% niveles bajos de condiciones laborales y el 26% niveles regulares de relaciones sociales. Además, respecto al desempeño, el 36% consideran que ejecutan sus funciones de forma regular, el 34% su rendimiento es pésimo y el 30% consideran trabajar bien. Por último, se concluye que, hay una asociación significativa entre el desempeño laboral con las dimensiones condiciones laborales y relaciones sociales con un Rho de Spearman de $,000 \leq 0,05$, siendo evidente su asociación.

Puma (2017) en su tesis tuvo como propósito relacionar el estrés con el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, empleó un estudio básico, de diseño no experimental – correlativo, con una muestra de 138 profesionales, se realizó la aplicación de una encuesta. Se tuvo como resultados que, el 49.1% presenta niveles bajos, el 39.8% tienen niveles medios y solo el 11.1% presenta niveles altos de estrés. Asimismo, el 69.4% presentan niveles altos, el 20.4% niveles bajos y el 10.2% niveles medio de desempeño laboral. Llegando a concluir que, existe una asociación alta y significativa con un valor de $p=0,000$.

Garate (2017) en su tesis su finalidad fue conocer la asociación del estrés laboral y el desempeño del trabajador, empleó un estudio cuantitativo – correlativo, con una muestra de 252 profesionales, se realizó la aplicación de encuestas. Se tuvo como resultado que, los niveles de estrés que tienen los profesionales son regulares a un 74%, asimismo presentan niveles altos a un 26%, debiéndose a sus entornos, de contraer un resultado que sea relevante en los precios personales, sociales y económicos. Acerca del desempeño laboral las calificaciones son regulares a un 74%, son altos a un 25%, y esto es porque hay participaciones de todas las entidades frente al apropiado logro del desempeño. Por último, hay asociación entre las variables, debido que, el valor P o Sig Bilateral es mayor a 0,005 con un I valor de 0,00.

Ramos (2017) en su estudio sus hallazgos fueron que, el “nivel de Estrés en 32 trabajadores (78,0%) de ellos tienen un nivel medio de Estrés, y 09 (22,0%) de

ellos presentan bajos niveles de Estrés. Concluyendo que los niveles de estrés del profesional son más de tres cuartos, es decir, 78%, expresando niveles medios de estrés.

Horna (2017). En su estudio tuvo como resultados que se aprecia niveles medios en la dimensión de la satisfacción laboral, con un porcentaje que oscila entre 43.8% y 77.1%. Además, se hallaron niveles medios de Estrés Laboral, con un porcentaje que oscila entre 42.7% y 52.3%. se tuvo como conclusión que, el estrés se asocia de forma significativa con la satisfacción laboral. Quispe (2016) en su investigación halló como resultado que un 87.5% tienen bajos niveles de estrés, y el 44.8% de favorables climas laborales. Llegando a concluir que, hay relaciones significativas entre las variables en los trabajadores de las organizaciones privadas de Lima. Poniendo de manifiesto que para que haya niveles de estrés bajo deben existir acorde clima laboral.

Chávez (2016), en su estudio ha concluido que, el estrés laboral y sus implicancias en el rendimiento, es ocasionado por recargas laborales haciendo que el resultado obtenido que perciben de bastantes exigencias y se ven reflejados en su habilidad laboral, debido a ello, se ven en las necesidades de efectuar estrategias para mejorar el problema, con el propósito de analizar el tema laboral e identificar el estrés.

A nivel local, Cubas (2018), en su tesis sostiene como fin que se determine la asociación entre el desempeño laboral y el estrés en el personal, el análisis fue cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental, descriptiva. Se empleó la encuesta, teniendo una población de 74 trabajadores del hospital. Se tuvo como resultados que, en base a la dimensión planificación se obtuvo un 0.909, en la relación interpersonal un valor de 0,928 y la eficacia un valor de 0,829 para la primera variable, y para el estrés, se ha obtenido correlaciones positivas muy altas y en la tercera correlación positivas altas, en tanto, se aceptó la respectiva hipótesis alternativa con un valor menor a 0.05. En conclusión: se ha determinado que hay asociaciones significativas muy alta entre el desempeño laboral y el nivel de estrés ($p < 0,05$).

Banda y Santamaría (2014), en su investigación concluyó que el nivel de estrés es ocasionado por las comunicaciones inadecuadas, lo que va a influir de modo negativo en el rendimiento, aparte de los ambientes laborales realizando sus funciones beneficiando a las apariciones del estrés ameritando problemas crecientes incrementado los ausentismos y las bajas productividad, por ende, que son recomendables la implementación de programas de bienestar y asistencias confidenciales. Por otra parte, la investigación materia de estudio esta sostenida en las bases teóricas, en tanto la teoría elegida es la que se detalla seguidamente:

Para Huamancayo (2020), el estrés es cualquiera demanda de adaptaciones generadas por el factor físico, mental o emocional que necesite conductas de luchas. El estrés, son tensiones provocadas por el factor psicosocial agobiante cuyo síntoma origina trastorno psicológico o somático. Asimismo, el estrés como estados psicofísicos, que se experimenta cuando hay desajustes entre las demandas percibidas y las percepciones de las propias capacidades para hacer frente a dichas demandas.

El estrés laboral, de acuerdo Cano (2002) manifiesta que se habla de estrés cuando se genera discrepancias entre la demanda de los ambientes y el recurso de las personas para hacer frente el problema. El estrés son respuestas adaptativas por parte de las personas, que en primer lugar nos permite dar respuesta rápidamente y eficazmente a la situación que lo necesite.

Respecto las causas del estrés laboral, Maz (2017), refiere que, se divide en interno y externo; indica que el factor interno hace referencias a la propia característica de las personas y que el factor externo hace referencias al factor ajeno de las personas.

SEAS (2013), vinculado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemados, estos se han entendido como respuestas emocionales y cognitivas a determinado factor laboral e institucional, o como efecto del estrés. De acuerdo Luján (2018) aparece de los desajustes entre la capacidad de las personas y la exigencia de su trabajo, que pueden ser crónicos, cuando las personas no pueden recuperarse de forma completa durante el tiempo laboral, o agudos, cuando se trata de situaciones que tienen un corto tiempo.

El estrés son respuestas directas a situaciones en las que las personas no pueden cumplir con el requisito y estas situaciones pueden tener un resultado negativo. En las definiciones de estrés, Cooper y sus colegas han dejado claramente que la fuente de estrés y su relación son múltiples, no limitada alguna situación específica como el trabajo, sino también porque todos los equipos sintieron estrés desde el lugar de trabajo. La vida en el lugar del trabajo y los sectores privados fueron: el rendimiento del cargo, rol, relación con otros, ocupación, logro, estructuras organizaciones, climas t factor inherente a las interferencias entre familias y trabajos. (Floria, 2012).

Las etapas del estrés de acuerdo Fidalgo (2016), fueron: Alarma: Son parte del cerebro que estimulan a los hipotálamos para que perciban amenazas o riesgo. Los hipotálamos producen un factor de liberación. Resistencia: Momentos en que las personas son perseguidas por la amenaza física, compuesta, característica o social dominante, mucho antes de que las personas sean maltratadas, aunque sus adaptaciones a este requisito continúen, son posibles que puedan responder al siguiente motivo: fatigas que se producen en la glándula del estrés. Agotamiento: Bajo estrés prolongados, los deterioros graduales de los organismos conducirán a graves deterioros del estado y reducción significativa de las capacidades fisiológicas.

Los efectos del estrés laboral, para los trabajadores son los progresivos deterioros de su relación personal, tanto familiar como de amistad o pareja. Comúnmente se ve sometido por estrés laboral generado apariciones de enfermedades, cuyas intensidades alternan a los trabajadores y se vean incapacitados de forma temporal para efectuar cualquier actividad. (España, 2016).

La consecuencia negativa del estrés laboral aparece como efecto de unos procesos continuos en el cual, sobre todo, falla la estrategia de afrontamientos que suelen emplearse a los profesionales. Esta estrategia de afrontamientos se encuentra, a su vez, determinada por una múltiple variable. (Arrogante, 2016)

Asimismo, Mendoza (2020), indica que, toda persona ha pasado por mucho suceso que estresan a lo largo de la vida, es por lo cual que es ineludible que se sepa reconocer el origen que desata el estrés. De acuerdo Ávila (2014), hay dos

tipos de estrés laboral: Episódicos. Es el cual se va a producir en momentos y tiempos determinados. Se diferencia porque tiene cortas duraciones y es de índole ocasional.

Clasificación del estrés laboral: Estrés agudo: Es la manera de estrés más frecuente. Proviene de la demanda y la presión del pasado inmediato y se anticipan a la demanda y presión de los próximos futuros. El estrés agudo es estimulantes y excitantes a pequeña dosis, pero son demasiados agotadores. (Barreto, 2013). Estrés crónico: es una enfermedad que se está incrementando y aparecen días tras días, años tras años. Este está destruyendo el físico, la mentalidad y la vida. Es estrés de la pobreza, de la familia disfuncional, de estar atrapados en matrimonios infelices o en trabajos no deseados. Es el estrés del problema interminable, económico, político, de la tensión religiosa, étnica. (Barreto, 2003)

La Comisión Europea (1999), mencionaron que, ante situaciones estresantes aparece síntoma de diversos indoles; perjudicando a los individuos a diversos niveles: Nivel Cognitivo: son la inseguridad, preocupaciones, temores, dificultades para tomar decisiones, miedo, pensamiento negativo sobre unos mismos, temores a perder el control, temores a que se den cuenta de nuestra dificultad para pensar, estudiar o concentrarse. Nivel Fisiológico: sudoraciones, tensiones musculares, palpitación, molestia gástrica, temblores, dolores de cabeza, dificultad respiratoria, mareo, náusea. Nivel Motor: evitar de situación temida, intranquilidades motoras, fumar, comer o beber en exceso, ir de un lado para otro sin un objetivo específico, quedarse paralizados, tartamudeos, lloro.

La condición del trabajo tiene un papel fundamental en crear el estrés laboral. El caso de que se expongan a una circunstancia estresante, afecta de manera directa en la confianza y salud de los trabajadores. En cambio, este suceso logra prosperar o acrecentarse en lo malo del caso por intervenciones de factor individual. (Villagaray, 2019). Asimismo, Córdova (2017), menciona que, el estrés laboral ocasiona series de consecuencia y efecto negativo tales como: alteraciones nerviosas, alteraciones dermatológicas, alteraciones musculares, y alteraciones psicológicas.

Estrés laboral: es definido como un conjunto de reacción emocional, cognitiva, fisiológica y de comportamientos a cierto aspecto adverso o nocivo de los contenidos, las organizaciones o entornos laborales. Son estados que se caracterizan por un alto nivel de excitación y de angustia, con las frecuentes sensaciones de no poder realizar nada ante las situaciones. (Melgosa, 1995)

Dimensiones del estrés laboral: Contenidos de trabajo, Definiciones oficiales de la actividad que hay que ejecutar en un cargo de trabajo específico, las cantidades laborales contenidas en las producciones dadas según los rubros realizando procesos medidos en hora de trabajo o en hora de máquinas. (Luján, 2018). Condición de trabajo, Deber o responsabilidad que se ejecutan de acuerdo las labores. La mayor parte de trabajadores que efectúan pueden ser diversas de la misma en su puesto laboral. Una descripción de trabajo muestra determinadas listas de funciones que el empleador utiliza para describir. Las cargas laborales son determinantes para el estrés y saber si existen control acerca de las tareas tomadas. (Luján, 2018). Condición de empleo, Cada organización tiene características que la hace diferente del resto, deben adoptar maneras para enfrentar acorde a las culturas organizacionales que rigen las mismas.

Para todas las organizaciones deben quedar claro que es fundamental la capacitación a sus trabajadores de una manera constante y oportunas para que puedan tener conocimiento, planear y efectuar su actividad en conjunto con el resto de trabajadores por lo que es indispensable trabajar en equipo para que pueden sobresalir con un grande estándar de calidad y tomar una buena decisión, a todo esto, el estrés siempre estará presente en uno mismo y por tal razón se varia esa actitud para poder ejecutar sus labores. (Luján, 2018). Relación social, Los sujetos determinan relaciones con su superior, colega, compañero, con las organizaciones en las cuales trabajan y respecto a la clase de empleo, con el público. (Luján, 2018), Desempeño laboral, Son formas para alcanzar los objetivos o grupos de metas dentro de las funciones, u empresas, pero no los efectos reales del acto ejecutado dentro del trabajo. (Campbell, 1990)

El desempeño laboral es el comportamiento que tienen las personas y esta direccionado a cumplir los objetivos debiendo efectuarse de forma apropiada para lograr las metas planteadas por las organizaciones, además, se mencionada que

el desempeño en los sujetos es multidimensional debido a los diferentes factores que se presentan (Ramírez y Nazar, 2019). Respecto a las Teorías del Desempeño laboral, Klinger y Nalbandian (2002), indican que, la teoría describe los nexos entre las estimulaciones y las aptitudes para el desempeño, al igual que las vinculaciones entre las complacencias en las labores, y sus desempeños y productos.

El desempeño laboral se refiere a unos instrumentos que admiten la validación de los niveles de cumplimientos que logra el objetivo individual de todos los individuos que laboran en las organizaciones. (Activa, 2018). Elementos del desempeño laboral: Capacidad cognitiva, es una capacidad que obtiene el cerebro para ejecutar y laborar con los datos que se obtienen en nuestros ambientes. (Miranda, 2018). Capacidad afectiva, es la capacidad que tienen los individuos para responder ante algún cierto estímulo. (Mendoza, 2020). Capacidad psicomotora, es una instrucción que se encarga de evaluar y elaborar la facultad sensorial, motriz, emocional y cognitiva de las personas.

Referente a las características, Sy Corvo (2018), refiere los siguientes: Resultados, son beneficios arbitrarios del desempeño, y son resultados de distintas causas. Relevante para la meta organizacional, el rendimiento debe ser encaminado al propósito de las asociaciones que fueran relevantes para los cargos o labores. En efecto, no se incorpora actividades en la que se produzca sacrificio para alcanzar la finalidad externa. Multidimensionalidad, el desempeño laboral es definido como pluridimensionales, basados en más de una índole de comportamiento; como conducta concreta y no concreta de las labores, los esmeros y las labores grupales.

Evaluación del desempeño, son unos sucesos dinámicos en el que las organizaciones analizan de forma continua a sus trabajadores, ya sea de forma formal o informal. (Chiavenato, 2018). Por lo tanto, Vega y Castillo (2020), mencionan que, hay muchos factores de distinta naturaleza que influye en los rendimientos laborales, el mismo que conlleva a un daño físico y psicológico que interfiere con la calidad. Pedraza, et al., (2010), mencionan que, el desempeño siempre fue tomado en cuenta como la piedra angular para que se desarrolle el efecto y triunfo de las organizaciones. Y, además, Cortez y García (2011), refieren

que, el desempeño laboral debe estar orientado a determinar los niveles de este tema.

Dimensiones del desempeño laboral; Planificación, Son planificaciones de las secuencias de acontecimientos que se practica para efectuar determinado propósito (Westreicher, 2020, p.1); Relaciones interpersonales, Es la fuerte conexión que se siente con los sujetos más cercanos a nosotros. (Montijo, 2020, p.1), Eficacia, Es entendido como las relaciones lógicas entre normas y decisiones para llegar a evaluaciones de eficacia plenas y sensatas (Bulygin, 1965, p.1).

III. METODOLOGÍA

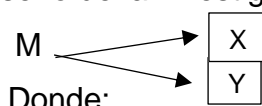
3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo fue de tipo descriptivo: “Buscó la especificación de las propiedades, y el perfil de los sujetos, comunidad, proceso u otros fenómenos que se sometan a un análisis”. Es decir, solo se ha pretendido medir o recolectar datos de forma independiente o colectiva sobre las definiciones o la variable a la que se refiere, su finalidad no es indicar como se relaciona esta. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Presentó un enfoque cuantitativo debido a que tiene una característica muy interesante que es la aplicación de un instrumento denominado encuesta que tuvo como finalidad poder obtener resultados de manera más clara respecto a la problemática que presenta el presente trabajo de investigación.

Tuvo un diseño no experimental, según Tantaleán (2015) el diseño del estudio, fue no experimental, transversal y descriptiva, ya que la variable no se manipula ni controla, sino que únicamente ven el aspecto en su ambiente natural; transversal, ya que, la información recopilada se da en un momento único, y es descriptivo ya que, describe la variable diagnóstica para después expresar la conclusión y/o sugerencia.

Diseño de la investigación:



Donde:

M: Muestra de estudio

X: Estrés laboral

Y: Desempeño

O: Observación

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Según Cubas (2021). El estrés es una problemática, cada día más común, que está incrementándose en la población, esencialmente porque las clases de trabajos han ido transformándose en los últimos años, perjudicando los bienestar físicos y psicológicos de los trabajadores deteriorando el clima laboral.

Definición operacional: Se aplica un cuestionario, para recoger datos acerca del nivel del estrés y desempeño laboral en los profesionales administrativo del Hospital Docente las Mercedes.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: El desempeño laboral es el comportamiento y capacidad que tiene una persona al efectuar tareas o funciones asignadas, y como estos las utiliza para lograr metas y tener un buen resultado, además, hacen mención a la calidad laboral que ejercen los sujetos y como estos se comportan. (Salgado y Cabal, 2017).

Definición operacional: Es la medición del nivel de la variable Desempeño y de toda su dimensión: Rendimiento e Idoneidad para el puesto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un grupo de sucesos que concuerda con determinadas características que será analizada y sobre los cuales se pretende generalizar el resultado. Hernández, Fernández y Baptista (2014). En general, estuvo conformado por 80 trabajadores administrativos del Hospital Docente Las Mercedes.

Criterios de inclusión

- Trabajador administrativo del Hospital Docente Las Mercedes de ambos sexos.
- Trabajador que laboren más de un año.
- Trabajadores que acepten voluntariamente participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Personas que no sean trabajador administrativo del Hospital Docente Las Mercedes.
- Trabajadores que no laboren más de un año.
- Trabajadores que no acepten voluntariamente participar del estudio.

Muestra

La muestra es un conjunto de extraído de la población seleccionada por el método racional, si la población es muy pequeña, la muestra sería igual que la población (Vara, 2015); en este caso la muestra fue la misma cantidad de la población.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico o muestreo por conveniencia, de tal forma que es la investigadora quien ha seleccionado las unidades de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio, se emplea las encuestas como técnicas de recojo de información, esta es una técnica que se aplica a un conjunto de individuos mediante un listado de enunciados o preguntas en un tiempo determinado (Caballero, 2017). Se ha seleccionado este tipo de técnica porque permite medir las percepciones de los sujetos de la investigación.

Como instrumento los cuestionarios acerca de la variable que se está siendo estudiada, el cual es un conjunto de interrogantes que desarrolla. De la misma manera, se plantea con preguntas abiertas por conveniencia, interrogante en servicio a los problemas de investigación.

El instrumento fue los cuestionarios, que es dirigido a diferentes preguntas, que se enfoca conforme a la variable de estudios, con el fin de que se recolecta el dato de los habitantes en materia de investigación. (Hernández, F y Baptista, 2014). Por lo tanto, respecto a la primera variable: Estrés laboral, el instrumento se encuentra validado por la investigadora Luján (2018), conformado por 38 ítems, clasificados en 4 dimensiones: Contenidos del trabajo, condiciones de trabajo,

condiciones del empleo, relación social. Asimismo, la segunda variable Desempeño laboral, el instrumento se encuentra validado por Cubas (2021), conformado por 35 ítems, clasificados en 3 dimensiones.

Confiabilidad del instrumento

Se procesó la información obtenida aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, por el método de consistencia interna en el instrumento. Al respecto (Palella y Martins, 2006).

Por lo tanto, respecto al instrumento de la variable Estrés laboral se tuvo coeficientes de confiabilidad de 0.960, demostrando factibilidad para su aplicación. Posteriormente, respecto al instrumento de la segunda variable desempeño laboral se tuvo coeficientes de confiabilidad de 0,87 valor considerado como aceptable o muy confiable.

3.5. Procedimientos

Se empleó un instrumento validado en función a las variables, después se verificó la validez del mismo, luego, se solicitará el permiso correspondiente al hospital docente las Mercedes para aplicar el instrumento, una vez ejecutado se procederá a el tratamiento estadístico a través del Microsoft Excel, en conjunto con el SPSS vs. 25, el mismo que permitirá la interpretación de los resultados en tablas y figuras. Finalmente, para demostrar la hipótesis se empleará el chi cuadrado.

3.6. Método de análisis de datos

Según el método hipotético-deductivo, las lógicas del estudio están basados en las formulaciones de las leyes universales y en los establecimientos de la condición inicial relevante que constituye las premisas básicas para las construcciones de teorías. Dichas leyes universales se derivan de especulación o conjetura más que su consideración inductivista. (Hernández, 2008)

3.7. Aspectos éticos

Se efectuó todos los procesos y la toma de datos de la manera más verídica posible, sin modificar ningún dato y respetando las normas éticas de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el contenido de trabajo y el desempeño laboral.

			Contenido de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Contenido de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,310**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De los resultados obtenidos en la tabla N° 1 se puede determinar que, existe relación significativa entre la dimensión contenido de trabajo perteneciente a la variable estrés laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que se tuvo coeficientes de Rho de Spearman de ,310, y una significancia bilateral de,002 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera relaciones débiles, entre las dimensiones con la variable desempeño laboral.

Tabla 2

Relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral.

		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,520**
		N	.80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,520**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De los resultados obtenidos en la tabla N° 2 se puede determinar que, hay relación significativa entre la dimensión condición de trabajo perteneciente a la variable estrés laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,520, y una significancia bilateral de,000 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera relaciones moderadas, entre las dimensiones con la variable desempeño laboral.

Tabla 3

Relación entre la condición de empleo y el desempeño laboral del personal administrativo

			Condición de empleo	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Condición de empleo	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De los resultados obtenidos en la tabla N° 3 se puede determinar que, existe relación significativa entre la dimensión condición de empleo perteneciente a la variable estrés laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,850, y una significancia bilateral de,001 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera una relación fuerte, entre la dimensión con la variable desempeño laboral.

Tabla 4*Relación entre la relación social y el desempeño laboral.*

			Relación social	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Relación social	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De los resultados obtenidos en la tabla N° 4 se puede determinar que, hay relación significativa entre la dimensión relación social perteneciente a la variable estrés laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,430, y una significancia bilateral de,000 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera relaciones moderada, entre la dimensión con la variable desempeño laboral.

Tabla 5*Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño laboral*

			Estrés laboral	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De los resultados obtenidos en la tabla N° 5 se puede establecer que, hay relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,935, y una significancia bilateral de,000 valor menor a 0,005, demostrando de esta manera una relación fuerte, entre la dimensión con la variable desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue que se determine la relación entre los Niveles de Estrés Laboral y el desempeño laboral en los profesionales administrativo del Hospital Docente Las Mercedes.

Para que se determine la relación entre los Niveles de Estrés Laboral y el desempeño laboral en el profesional administrativo se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que la información no tiene distribuciones normales, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación fuerte, entre el estrés laboral y el desempeño laboral de acuerdo se aprecia en el coeficiente de correlación (.935), con una significancia de ,000 valor menor a 0,005, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluyó que, el estrés laboral es una dolencia que afecta a más del 50% del personal a nivel nacional, por lo tanto, es un factor esencial y fundamental que repercute en el desempeño laboral, existiendo relación positiva, del cual va a depender el rendimiento de sus funciones.

Por su parte, García (2018), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que en su análisis de datos tuvo una relación significativa, entre el estrés laboral y el desempeño el cual le arrojó una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$, haciendo referencia que, si reduce el nivel de estrés laboral; se incrementa los niveles de desempeño del trabajador.

Del análisis efectuado podemos mencionar que, el estrés laboral es un factor que afecta al trabajador en el desempeño de su función, siendo indispensable trabajar estratégicamente para reducir este problema, y lograr un clima laboral proporcional al área de trabajo.

Respecto al primer objetivo específico fue que se determine la relación entre el contenido de trabajo y el desempeño laboral del profesional administrativo del Hospital Docente Las Mercedes.

Para que se determine la relación entre la dimensión contenido de trabajo y el desempeño laboral en el profesional administrativo se empleó como método el Rho

de Spearman, debido a que la información no tiene distribuciones normales, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,002.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación débil, entre el contenido de trabajo y el desempeño laboral de acuerdo se aprecia en el coeficiente de correlación (,310), con una significancia de ,002 valor menor a 0,005, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, el contenido de trabajo es muy importante debido que, es una exigencia de las funciones que dependen esencialmente de la información que los trabajadores tienen en sus cargos para dar respuesta a determinadas consultas.

Por su parte, Samma et al. (2020), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que en su análisis de datos tuvo como resultados que, los contenidos laborales influyen significativamente en el desempeño del personal, con un valor de $0,001 \leq 0,05$, aprobando la hipótesis alterna y negando la nula, haciendo mención que, si el contenido laboral es adecuado, el nivel de desempeño mejorará en la ejecución de las funciones de los trabajadores.

Del análisis efectuado se puede mencionar que, el contenido laboral, es un factor esencial el cual permite al trabajador adquirir conocimientos de su entorno laboral para que se pueda otorgar respuestas a la necesidad y exigencia del usuario, por lo tanto, es importante que el trabajo no se mantenga en un estado de monotonía, sino esta debe ser dinámica para que el personal no presente síntomas de estrés por la rutina que realiza de forma diaria.

Respecto al segundo objetivo específico fue que se determine la relación entre la condición de trabajo y el desempeño laboral del profesional administrativo del Hospital Docente Las Mercedes. Y además, el tercer objetivo específico fue que se determine la relación entre la condición de empleo y el desempeño laboral del profesional administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021.

Para que se determine la relación entre la dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral en el profesional administrativo se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que la información no tiene una distribución normal, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. De igual manera para que se determine la relación entre la dimensión condición de empleo

y el desempeño laboral en el profesional administrativo se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que la información no tiene una distribución normal, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,001.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación fuerte, entre la condición de trabajo y el desempeño laboral de acuerdo se aprecia en el coeficiente de correlación (,520), con una significancia de ,000 valor menor a 0,005, es decir, existe relación, en conjunto con el resultado del objetivo tercero, se tuvo una significancia bilateral de 001 valor menor a 0,005, con un coeficiente de correlación (,850), es decir, existe relación fuerte. Del hallazgo se concluye que, la condición de trabajo es importante para que el desempeño laboral sea eficiente en un centro laboral, debido que, motiva al trabajador a desempeñarse de manera adecuada en un nivel bueno.

Por su parte, Deng (2018), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que en su análisis de datos tuvo condiciones laborales bajas el cual conduce a tener bajos desempeños en sus centros laborales, es decir, correlativamente hay relación significativa entre las condiciones laborales con el desempeño teniendo un Rho de Spearman de $0,001 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,490, concluyendo relación moderada entre la dimensión predominando con la variable.

Del análisis efectuado podemos mencionar que, las condiciones de trabajo y/o empleo, son fundamentales porque le brindan al trabajador un clima laboral apropiado para que se pueda desempeñar satisfactoriamente en sus funciones y este se sienta motivado a cumplir sus obligaciones de forma proporcional.

Finalmente, el tercer objetivo específico fue que se determine la relación entre la relación social y el desempeño laboral del profesional administrativo del Hospital Docente Las Mercedes.

Para que se determine la relación entre la relación social y el desempeño laboral en el profesional administrativo se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que la información no tiene una distribución normal, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación moderada, entre la relación social y el desempeño laboral de acuerdo se aprecia en el coeficiente de correlación ($,430$), con una significancia de $,000$ valor menor a $0,005$, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la relación social son interacciones que el personal tiene con otros profesionales, situación importante que permiten el contacto social.

Por su parte, Tantaruna (2017) en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que en su análisis de datos tuvo que, hay una asociación significativa entre el desempeño laboral con las dimensiones condiciones laborales y relaciones sociales con un Rho de Spearman de $,000 \leq 0,05$, siendo evidente su asociación.

Del análisis efectuado podemos mencionar que, las relaciones sociales son vitales en la vida del profesional, porque le permite interactuar de forma libre sobre aspectos profesionales y personales que motivan al personal a reducir los índices de estrés laboral, por ende, a mejorar su desempeño.

Por otro lado, se menciona que, del análisis efectuado de modo general se determina la relación que hay entre la variable como en las dimensiones y es relevante hacer hincapié, que si el nivel de estrés no se reduce el desempeño laboral será deficiente, porque las cargas laborales que se acumulan en el personal no le permitirán responder a la necesidad y exigencia del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa, entre el estrés laboral y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,935, se concluye que hay de una relación fuerte.

2. Hay relación significativa, entre el contenido de trabajo y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,002 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,310, se concluye que hay relación moderada.

3. Hay relación significativa, entre la condición de trabajo y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,520, se concluye que hay relación fuerte.

4. Hay relación significativa, entre la condición de empleo y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,001 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,850, se concluye que hay relación fuerte.

5. Hay relación significativa, entre la relación social y el desempeño, teniendo una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$, con un coeficiente de ,430, concluyendo la existencia de una relación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se debe planificar terapias grupales y personales con el objeto de reducir el efecto de estrés en los trabajadores del hospital. Se sugiere realizar alianzas estratégicas con empresas privadas a fin que realicen terapias.

2. Se debería diseñar estrategias recreativas con la finalidad que los trabajadores del hospital puedan tener espacios en donde estrechen relaciones con sus colegas, sino que, se desliguen de las cargas laborales.

3. Planificar la ejecución de charlas a cargo del área de psicología, enfocada en la tipificación de las emociones del personal, proporcionando datos para el control de los impulsos, tener confianza en sí mismo y esta manera apoyar a superarse de este mal.

REFERENCIAS

- Ahmad, E., et al. (2018). Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 2018, Vol. 6, No. 1, 18-20. Disponible en: <http://www.sciepub.com/AJPHR/content/6/1>
- Abanto, E. (2020). Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19. Tesis: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Activa A. (2018). Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla. <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboralque-es-y-como-se-desarrolla/>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Con-ciencia*, 2 (1), 115-124.
- Arrogante, O. (2016). Strategies for coping with occupational stress in Nursing. 19(10): 71-76. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/estrategias-de-afrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/>
- Barquinero, A. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Consultado en: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>
- Bjaalid, G., et al. (2019), "Institutional stress and job performance among hospital employees", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 28, No. 2, 365-382. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Banda M y Santamaría C. (2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A. de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014. Tesis: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/106>

- Barreto, M. (2013). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesores. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/11114>
- Bulygin, E. (1965). The Concept of Efficacy. University Press Scholarship Online. <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780198729365.001.0001/acprof-9780198729365-chapter-3>
- Cano, A. (2002). Estrés laboral. https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.
- Comisión Europea (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estrés%20Laboral.pdf
- Cortez, R y García A. (2011). Improving the job performance of health sector workers: the case of Nicaragua. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632>
- Córdova, N. (2017). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina 3I, 3II Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima diciembre 2016. Tesis de grado. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima.
- Cubas R. (2018). Estrés relacionado con el desempeño laboral del PERSONAL DE SALUD, CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II – CHICLAYO, 2018. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5414>
- Chávez, C. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. Tesis: Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/80>
- Chiavenato I. (2018). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill.
- Deng, J., et al. (2018). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev. Med.* 24, 2 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>

- España (2016). Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016.
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- García, M., & Gil, M. (2016). Stress in the field of health professionals. *Persona*, (19),11-30. ISSN: 1560-6139. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- Garate, A. (2017) Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, W. (2018). Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018. Tesis: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22295/Garcia_CW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guic E y Bertin C. (2002). Occupational stress and health in a sample of Chilean executives. *Revista Médica de Chile*. Vol. 130(10).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6ta edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hora, F. (2017). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Tesis: Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2458>
- Huamancayo K. (2020). Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo. Tesis: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1841>
- Instituto Nacional de Salud Mental (2012). Estudio epidemiológico de salud mental en lima metropolitana y callao.

<https://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2012%20ASM%20-EESM%20-LM.pdf>

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. (4ta ed.). México: McGraw-Hill

López A y Reinoso N. (2017). Factores asociados y nivel de estrés en los trabajadores de la Empresa Gerardo Ortiz. Cuenca 2016. Universidad de Cuenca.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27214/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>

Luján, P. (2018). El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, 2018. Tesis: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3488>

Maz, LI. (2017). Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Miranda, A. (2018). ¿Cómo influyen nuestras habilidades cognitivas en nuestro éxito profesional? <https://blog.cognifit.com/es/habilidades-cognitivas-desarrollo-profesional/>

Melgosa, J. (1995). Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz.

Mendoza, S. (2020). Las habilidades socio-afectivas de un líder. <https://latam.visma.com/blog/las-habilidades-socio-afectivas-de-un-lider/>

Mendoza, M. (2016). Estrés y accidentes laborales cuestan 4% del PIB mundial. México 2016. <https://www.publimetro.com.mx/mx/economia/2016/03/23/estres-accidenteslaborales-cuestan-4-pib-mundial.html>

Mejía, C, et al. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. Revista de la Asociación Española de Especialistas en medicina del trabajo. Vol. 28(3). Madrid.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Morales R y Delgado A (2017). El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Tesis: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25020>

Montijo, S. (2020) Taking It (Inter) personally: Why Interpersonal Relationships Are Important. GREATIST. <https://greatist.com/connect/interpersonalrelationships>

Organización de las Naciones Unidas (2004). Estrés laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Pedraza E, Amaya G y Conde M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. Revista de Ciencias Sociales. V. 16 N.3. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182010000300010

Puma, J. (2017) Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Quispe, J. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Tesis: Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>

Ramos (2017). Role stress and psychological empowerment as antecedents of job satisfaction. Revista de Psicología. Vol. 35(1). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/16101>

Ramírez V y Nazar G (2019). Motivational factors of job design and their relationship with job performance. Revista Psicologia Organizações e Trabalho. Vol. 19(4). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572019000400008&script=sci_abstract&tlng=es

- Sauñe W, Bendezú C y Oscco O. (2012). Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
- Sy Corvo, Helmut. (2018). Desempeño laboral: características y ejemplos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (2013). <https://webs.ucm.es/info/seas/>
- Tantaruna, S. (2017) Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Tantaleán (2015). Metodología de la investigación, primera edición.
- Vega M y Castillo R. (2020). Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. Vol. 7 N°. 2. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Villagaray, V. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Ayacucho, 2019. Tesis: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2702/Vilma_T_rabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (2020). Gestión. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Según Cubas (2021). El estrés es una problemática, cada día más común, que está incrementándose en la población, esencialmente porque las clases de trabajos han ido transformándose en los últimos años,	Se aplicará un Cuestionario de Estrés Laboral, Lujan (2018), para recolectar información sobre el Nivel del Estrés laboral en el Personal Administrativo del Hospital Docente las Mercedes.	Contenidos de trabajo ÍTEMS: 1-11	<ul style="list-style-type: none"> - Monotonías o rutinas - Presiones - Comunicación - Organizaciones y funciones 	Medición Ordinal	Cuestionario de Estrés Laboral de Lujan (2018), consta de 38 ítems, que se miden con una escala de Likert,
			Condición de trabajo ÍTEMS: 12-22	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomías - Exposiciones a riesgo - Seguridad y salud en el trabajo. 		

	perjudicando los bienestar físicos y psicológicos de los trabajadores deteriorando el clima laboral.		Condición de empleo ÍTEMS: 23-31	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de desarrollo profesional. - Percibimientos de remuneraciones - Estabilidad laboral. 		distribuido en 4 dimensiones.
			Relación social ÍTEMS: 32-38	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramientos y participaciones de los trabajadores. - Compañerismos - Atenciones y orientaciones a los trabajadores. 		
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el comportamiento y capacidad que tiene una	Es la medición del nivel de la variable Desempeño y de cada una de	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento y orden - Planifican, organizan y reportan. 	Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	Cuestionario de Desempeño Laboral (2021), consta de 35 ítems, que

<p>persona al efectuar tareas o funciones asignadas, y como estos las utiliza para lograr metas y tener un buen resultado, además, hacen mención a la calidad laboral que ejercen los sujetos y como estos se comportan. (Salgado y Cabal, 2017).</p>	<p>sus dimensiones: Rendimiento e Idoneidad para el puesto.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de obligación 	<p>se miden con una escala de Likert, distribuido en 3 dimensiones.</p>
		<p>Relación interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes y capacidades - Cooperación y predisposiciones - Manejo de relaciones - Relación y trabajo 	
		<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento eficiente en el trabajo. 	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Nivel de Estrés laboral y desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes -2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:			UNIDAD DE ANÁLISIS		Instrumento:
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - 2021?	Determinar la relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - 2021.	Existe relación significativa entre el Nivel de Estrés Laboral y el desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las	V.1.: Nivel de estrés laboral V.2. Desempeño laboral	Personal administrativo del Hospital Docente las Mercedes POBLACIÓN 80 trabajadores del	Diseño de investigación: No experimental	Métodos de Análisis de Investigación: Análisis descriptivos

		Mercedes - 2021.		Hospital Docente las Mercedes		
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021</p> <p>Determinar la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021;</p> <p>Determinar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021;</p>			<p>MUESTRA</p> <p>A</p> <p>La muestra está conformada por la misma cantidad de la población</p>		

<p>¿Cuál es la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021;</p> <p>Determinar la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-2021.</p>					
---	---	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Institución: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Años de servicio: _____ Sexo: F M

Estimado participante: *le agradecemos participar en el desarrollo de este cuestionario que permitirá conocer las condiciones bajo las cuales realiza su trabajo y son posibles factores de estrés laboral.*

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas
- b) No deje preguntas sin contestar
- c) Marque con una aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

DIMENSION: Contenido del trabajo		Si	A veces	No
1	Las tareas que realiza son repetitivas y de frecuencia corta			
2	Las tareas que realiza le resulta aburrida o monótona			
3	El trabajo que realiza requiere de una alta concentración mental			
4	El trabajo que realiza se da en condiciones de presión por parte de sus superiores			
5	Realiza su trabajo de manera aislada sin tener mucha comunicación con las personas			
6	El nivel de comunicación entre usted y sus superiores es bajo			
7	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos			
8	Con frecuencia hay problemas técnicos con los equipos que utiliza para realizar su trabajo			
9	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí, en caso necesario.			
10	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.			
11	Ciertas normas generales, hace que los trabajadores tengan pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.			
DIMENSION: Condiciones de trabajo				
12	Pasa mucho tiempo en la misma posición corporal (parado o sentado)			
13	Puede dejar periódicamente, por ratos, su lugar de trabajo			
14	Su trabajo requiere hacer mucho esfuerzo físico o mental			
15	Exige su puesto, trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada			
16	Se produce reflejos o deslumbramientos molestos (exceso de luz) en su centro de trabajo			
17	Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo			
18	La temperatura del lugar de trabajo es demasiado alta o demasiado baja			
19	Existen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo			
20	Cuentan en su centro laboral con un área de primeros auxilios y que tenga medicinas para su atención básica en caso de accidentes			
21	Existen en su centro laboral medios de evacuación en caso de incendios, desastres o hechos fortuitos			
22	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, alarmas, etc) y están			

	colocados lógicamente.			
DIMENSION: Condiciones de empleo				
24	La empresa donde labora le brinda oportunidades de desarrollo profesional			
25	En su centro laboral se promueve el ascenso en base a resultados			
26	Considera que percibe una justa remuneración por el trabajo que realiza			
27	La remuneración que percibe es mejor en comparación con la de puestos similares en otro sitios			
28	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)			
29	Se recurre con frecuencia a contratos temporales en su centro laboral			
30	Con frecuencia hay rotación de personal en su centro laboral			
31	Están amenazados los puestos de trabajo de la empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización, ser reemplazado, etc.			
DIMENSION: Relaciones sociales en el trabajo				
32	Los jefes o superiores toman en cuenta la opinión de los trabajadores			
33	Puedes tomar de manera autónoma decisiones para mejorar tu trabajo, sin consultar a tu jefe			
34	Existe un buen clima laboral con tus compañeros de trabajo			
35	Tienes apoyo de algún compañero cuando lo necesitas			
36	Existe un área de bienestar social en la empresa			
37	Recibes orientación de tus superiores frente a una duda o dificultad			
38	Las respuestas y trato de tus superiores es asertivo			

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS GENERALES

CENTRO DE SALUD: _____

FECHA DE APLICACIÓN _____

II. OBJETO

Recopilar datos sobre el desempeño laboral en el personal administrativo del hospital Docente Las Mercedes.

III. INSTRUCCIONES

Estimado(a): a continuación, le presentamos un conjunto de preguntas, orientadas a conocer cuál es el desempeño laboral que realiza en su centro hospitalario; este cuestionario tiene carácter de anónimo por lo tanto le solicita responder con sinceridad marcando con una (X) en la alternativa del criterio de evaluación que se presenta a continuación:

0 = Muy malo. 1 = Malo. 2 = Aceptable. 3 = Bueno. 4 = Muy bueno.

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		0	1	2	3	4
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
1	Cumplimiento de los procedimientos existentes					
2	Cumplimiento de fechas pautadas					
3	Orden y claridad del trabajo					
4	Planificación del trabajo					
5	Reporta avances de tarea					
6	Capacidad de delegar tareas					
7	Comprensión de situaciones relacionadas a mi trabajo					
8	Grado de conocimiento funcional					
9	Grado de conocimiento técnico					
10	Cumplimiento con los plazos establecidos					
11	Anticipación a cualquier inconveniente suscitado					
12	Organización del tiempo para cumplir con las tareas encomendadas					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
13	Predisposición en brindar información cuando solicitan					
14	Actitud positiva hacia la institución hospitalaria					
15	Actitud de servicio hacia sus superiores					
16	Actitud de apoyo hacia sus compañeros					
17	Actitud de servicio hacia los pacientes					

18	Cooperación de corresponsabilidad con el equipo					
19	Cooperación positiva con sus pares					
20	Capacidad de aceptar críticas					
21	Capacidad de generar sugerencias constructivas					
22	Presentación personal					
23	Compromiso hacia el equipo					
24	Manejo de conflictos					
25	Manejo y optimización del grupo					
26	Relación positiva con el paciente					
27	Trabajo de forma organizada y puntual					
DIMENSIÓN: EFICACIA						
28	Manifestación de iniciativa y creatividad					
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)					
30	Capacidad de manejar múltiples tareas					
31	Capacidad de coordinación y liderazgo					
32	Predisposición de toma de decisiones					
33	Capacidad de mantenerse informado de las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo					
34	El trabajo que realizo lo ejecuto con eficiencia					
35	Evito los errores en el desempeño de mi trabajo					

BAREMACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

CATEGORÍAS	PUNTAJES
Bajo	0 - 70
Medio	71 - 105
Alto	106 - 140

BAREMACIÓN DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

CATEGORÍAS	PUNTAJES
Bajo	0 - 24
Medio	25 - 36
Alto	37 - 48

BAREMACIÓN DE LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

CATEGORÍAS	PUNTAJES
Bajo	0 - 30
Medio	31 - 45
Alto	46 - 60

BAREMACIÓN DE LA DIMENSIÓN EFICACIA

CATEGORÍAS	PUNTAJES
Bajo	0 - 16
Medio	17 - 24
Alto	25 - 32

Carta de aceptación para aplicación de instrumento

F30



Chiclayo, 23 de noviembre del 2021

SEÑOR: JAVIER ANTONIO SERRANO HERNANDEZ

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha:

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Mathey Chumacero Ana Karen.
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes -Chiclayo.
- 6) Asesor : Dr. Nique Carbajal César Armando.

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

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

Atentamente,



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

ap (CI)



S. sg H030570-7