

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES DE CHICLAYO, 2022**

TESIS

Presentada por:

Bach. Lucero Jakelinne Rafael Torres

ORCID: 0009-0001-6650-117X

Asesor:

Dr. Carlos Edwin Rojas Saldivar

ORCID: 0000-0002-3693-3828

**Para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS
MERCEDES DE CHICLAYO, 2022”**

Presentada por:

Bach. Lucero Jakeline Rafael Torres

**Tesis sustentada y aprobada el 16 de Agosto de 2024; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Guido Benedicto PALUMBO PINTO

SECRETARIO: Dr. Edgar Gonzalo PARIHUANA TRAVEZAÑO

VOCAL: Dr. Elard Thamar SALAS VALDIVIA

ASESOR: Dr. Carlos Edwin ROJAS SALDIVAR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Lucero Jakelinne Rafael Torres, en calidad de estudiante de la Maestría Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 72720434. Soy autora de la tesis titulada: **Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022**, con asesor Dr. Carlos Edwin Rojas Saldivar.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 18% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor

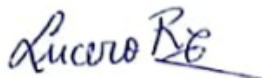
(a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o

conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lambayeque, 16 de Agosto 2024



Lucero Jakelinne Rafael Torres

DNI: 72720434

DEDICATORIA

Se la dedico a Dios por haberme dado el regalo más grande que es la vida, por forjar mi camino y dirigirme por el sendero correcto, por ayudarme y bendecirme para alcanzar mis metas, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la fe ni desfallecer en el intento. A mis padres por siempre apoyarme en mi crecimiento profesional, por su esfuerzo constante, sacrificio y porque siempre velan por mi bienestar, porque se han preocupado por mí en todo momento me han impulsado a seguir adelante. A todo aquel lector que piense que será capaz de lograr lo que sea si su entusiasmo no tiene límites y recordar siempre que lo que se haga hay que hacerlo con todo el corazón.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar las gracias a Dios por acompañarme en todo momento, para no dejarme vencer por las adversidades y lograr de esta manera superar los obstáculos, ya que con fe y perseverancia todo es posible.

A mis padres, Paulo y Elizabeth ya que son mi pilar fundamental y apoyo incondicional en mi crecimiento profesional, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, y sobre todo la fuerza para seguir luchando por alcanzar cada una de mis metas.

A mis hermanos, César y Elita, por brindarme su tiempo y su compañía, los cuáles siempre van a ser mi más grande motivación para lograr inculcarles un buen ejemplo a seguir.

A mis abuelos, Manuel y Mavila, que aunque no los tenga presentes físicamente siempre serán lo más bonito que me pudo regalar la vida, espero que donde estén se sientan orgullosos de mí.

Y a todas las personas que estuvieron siempre conmigo, impulsándome a no rendirme nunca, quienes fueron mi motivo y confiaron siempre en mí, para seguir día a día logrando cada una de mis metas trazadas, especialmente a Fernando, mi Panti, esto es solo un peldaño más de mis grandes sueños, que sé que con esfuerzo y valentía los iré cumpliendo.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Interrogante principal	18
1.2.2 Interrogantes secundarias	19
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Justificación teórica.....	19
1.3.2 Justificación práctica	19
1.3.3 Justificación metodológica	20
1.3.4 Justificación Social	20
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.2 Objetivo general	20
1.4.3 Objetivos específicos	20
CAPÍTULO MARCO TEÓRICO	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	24

2.2	BASES TEÓRICAS.....	28
2.2.1	Estrés laboral.	28
2.2.2.1	Estrés	28
2.2.2.2	Fases del Estrés.	29
2.2.2.3	Tipos de Estrés.....	29
2.2.2.3.1	Estrés Positivo o Eustrés.	30
2.2.2.3.2	Estrés Negativo o Distrés	30
2.2.2.4	Teorías del estrés.....	30
2.2.2.4.1	Teoría Psicológica.....	30
2.2.2.4.2	Teoría Biológica.....	31
2.2.2.4.3	Teoría Industrial.....	32
2.2.2.5	Modelos de estrés laboral.....	32
2.2.2.5.1	Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrinson.....	32
2.2.2.5.2	Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman.	33
2.2.2.5.3	Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards.	33
2.2.2.5.4	Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti y colaboradores.	33
2.2.2.5.5	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll	33
2.2.2.5.6	Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist	34
2.2.2.5.7	Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach	34
2.2.2.5.8	Síndrome de Burnout.....	34
2.2.2.5.9	Estrés laboral de Ivancevich y Matteson.	35
2.2.3	Desempeño laboral	38
2.2.3.2	Factores que influyen en el desempeño laboral.	38
2.2.4.1.1	Factores intrínsecos.....	38
2.2.4.1.2	Factores sociodemográficos.....	39
2.2.4.1.3	Factores personales.	40

2.2.4.1.4 Factores familiares.....	41
2.2.4.1.5 Factores sociales.....	41
2.2.3.3 Evaluación del desempeño.....	42
2.2.3.3.1 Tipos de competencias en el desempeño laboral.....	42
2.2.3.4 Teorías del desempeño laboral.....	43
2.2.3.4.1 Teoría de la equidad.....	43
2.2.3.4.2 Teoría de las expectativas.....	44
2.2.3.4.3 Teoría de la finalidad o de las metas.....	45
2.2.3.4.4 Teoría de los dos factores.....	45
2.2.3.5 El desempeño laboral de Martha Alles.....	46
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1 Hipótesis.....	51
3.1.1 Hipótesis general.....	51
3.1.2 Hipótesis específicas.....	51
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	51
3.2.1 Variables.....	51
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.5.1 Esquema.....	53
3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.7.1 Unidad de estudio.....	54
3.7.2 Población.....	54
3.7.3 Muestra.....	55
3.7.4 Muestreo.....	56

3.8	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	56
3.8.1	Procedimiento	56
3.8.2	Técnicas	56
3.8.3	Instrumentos	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		59
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	59
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	60
4.3	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	65
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	66
4.6	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
5.1	CONCLUSIONES	77
5.2	RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		79
Matriz de Consistencia (CORRELACIONAL).....		85
ANEXOS.....		86
Anexo 01: Instrumentos.....		86
Anexo 02: Confiabilidad del instrumento.....		89
Anexo 03: Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo		99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.....	61
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes	62
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes	62
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes	63
Tabla 5 Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.	64
Tabla 6 Pruebas de normalidad de las variables estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes.	65
Tabla 7 Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral	66
Tabla 8 Relación entre el estrés laboral y el cumplimiento de tareas.....	67
Tabla 9 Relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo.....	68
Tabla 10 Relación entre el estrés laboral y la disciplina laboral	69
Tabla 11 Relación entre el estrés laboral y la superación personal	70
Tabla 12 Resumen del modelo.....	70
Tabla 13 ANOVA de las variables	71
Tabla 14 Coeficientes de las variables.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes	61
Figura 2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.	63
Figura 3. Relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.	64
Figura 4. Modelo de ecuaciones estructurales de las variables estrés laboral y desempeño laboral	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022, para ello empleo una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, se tuvo una población de 83 trabajadores, de los cuales se tomo una muestra de 68 administrativos a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, para la variable estrés laboral se empleó el OIT-OMS de Ivancevich y Matteson y para la variable desempeño laboral se empleó el de Martha Alles. Los resultados evidenciaron que existe un nivel de estrés alto con 54.4% y un desempeño laboral medio con 36.8%, además se encontró una relación significativa negativa alta con un $r=-0,875$ y un $p=0.001$, lo que indica que un mayor nivel de estrés se asocia con un menor desempeño laboral, asimismo, se obtuvo un R cuadrado de 0.766 que indica que la variable estrés laboral explica a la variable desempeño laboral en un 76.6%, destacando la importancia de implementar estrategias para reducir el estrés y mejorar la gestión del personal, lo que resultaría en una mayor eficiencia operativa y calidad del servicio en la institución. Se concluye que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes, es por ello que es necesario redistribuir tareas para evitar sobrecargas, ofrecer capacitación continua en manejo del estrés y gestión del tiempo, y fomentar un ambiente colaborativo. Además, fortalecer las políticas de bienestar laboral, incluyendo apoyo psicológico, esto permitirá mejorar la eficiencia y productividad en la prestación de servicios públicos.

Palabras Clave: Salud mental en el trabajo, rendimiento administrativo, políticas de bienestar laboral, capacitación y desarrollo profesional.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between work stress and the job performance of the administrative workers of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital in Chiclayo, 2022. For this purpose, it used a quantitative approach methodology, descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. There was a population of 83 workers, from which a sample of 68 administrators was taken, to whom two questionnaires were applied. For the variable work stress, the ILO-WHO by Ivancevich and Matteson was used and for the variable work performance, the Martha Alles questionnaire was used. The results showed that there is a high level of stress with 54.4% and an average job performance with 36.8%. In addition, a high negative significant relationship was found with an $r = -0.875$ and a $p = 0.001$, which indicates that a higher level of stress is associated with lower job performance. Likewise, an R square of 0.766 was obtained, indicating that the variable work stress explains the variable work performance by 76.6%, highlighting the importance of implementing strategies to reduce stress and improve staff management, which would result in greater operational efficiency and quality of service in the institution. It is concluded that work stress negatively affects the work performance of administrative workers at the Las Mercedes Regional Teaching Hospital, so it is necessary to redistribute tasks to avoid overloads, offer continuous training in stress management and time management, and promote a collaborative environment. In addition, strengthening workplace wellness policies, including psychological support, will improve efficiency and productivity in the provision of public services.

Keywords: Mental health at work, administrative performance, workplace wellness policies, training and professional development.

INTRODUCCIÓN

Al evaluar el rendimiento de los empleados en una organización, se suelen considerar aspectos como la productividad y la eficiencia, entre otros. Además, es posible que haya deficiencias en la atención ofrecida a clientes o usuarios. No obstante, estos problemas pueden compartir un factor común, que es el estrés. El estrés tiene el potencial de afectar considerablemente los indicadores mencionados previamente, y es un desafío que no discrimina entre organizaciones públicas y privadas ni entre países, siendo una de las problemáticas más comunes en todo el mundo.

La tesis presentada está dividida en los siguientes capítulos. El primer capítulo se enfoca en la descripción de la situación problemática e incluye los antecedentes tanto del problema en sí como de la investigación actual. Se ha observado que el estrés laboral ha emergido como un fenómeno significativo en el entorno laboral contemporáneo, afectando de manera considerable la salud y la productividad de los empleados en diversos sectores. En particular, la atención médica se presenta como un ámbito donde el estrés laboral puede tener repercusiones sustanciales, dado el entorno dinámico, las demandas emocionales y la presión constante. Los trabajadores administrativos desarrollan una labor importante en la eficacia operativa de un hospital, gestionando tareas cruciales que contribuyen al funcionamiento eficiente de la institución de atención médica. Sin embargo, el estrés laboral puede actuar como un factor desafiante que potencialmente obstaculiza su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva. La comprensión de cómo el estrés laboral afecta a estos profesionales en el ámbito hospitalario se convierte en un aspecto esencial para mejorar tanto su bienestar como la excelencia en la atención que ofrecen. Para identificar la problemática con mayor énfasis, se plantearon las preguntas de investigación, la justificación y se definieron los objetivos, tanto el general como los específicos, además de formular las hipótesis de estudio.

El segundo capítulo abarca el marco teórico. Específicamente, incluye los antecedentes de estudio y sus bases teóricas, tales como los aspectos generales del estrés, sus fases, los tipos de estrés, las teorías y los modelos relacionados con el estrés laboral, de igual manera se menciona el desempeño laboral, sus factores, la evaluación y teorías, para finalmente, plasmar la definición de conceptos.

El tercer capítulo, denominado marco metodológico, está compuesto por: la hipótesis, la operacionalización de variables, tipo, nivel y diseño de la investigación, ámbito y tiempo social de la investigación, población y muestra, procedimiento, técnicas e instrumentos, el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos. En este apartado, los resultados se muestran a través de tablas estadísticas y gráficos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores administrativos del Hospital Docente Las Mercedes. Los resultados se discuten en base al marco teórico y los antecedentes de la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes en el que se concluye que el estrés es una de las problemáticas más frecuentes entre los empleados de estos centros del sector salud. Los impactos de esta condición pueden obstaculizar el desempeño laboral y la satisfacción del personal, llegando a convertirse en un estado crónico o permanente que también afecta la salud de los trabajadores administrativos del hospital Regional Docente Las Mercedes demostrando que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos hemos visto la evolución que han experimentado las generaciones debido al avance constante de la tecnología y las diversas necesidades que han surgido en la vida cotidiana por ello, trayendo consigo una mayor exigencia en cuanto al campo laboral, es así como se hace presente el estrés, el cual se manifiesta en nuestro cuerpo como una reacción frente a un desequilibrio emocional, que se percibe a través de reacciones tales como cansancio, depresión, cambios de humor, disminución de la productividad, entre otros, teniendo un efecto negativo en los trabajadores ya que no solo afectando tanto su bienestar físico como el psicológico y conductual, interfiriendo directamente con el rendimiento laboral del colaborador.

Según la Organización Mundial de la Salud (2022), el estrés laboral es un trastorno psicológico que afecta mayormente a los trabajadores de mediana edad entre los 20 y 35 años, debido a que es el rango de edad en el que la población no cuenta con una estabilidad laboral. El estrés ha ido en aumento alcanzando su máximo nivel en el año 2020, esto se dio a raíz de la crisis mundial que atravesamos por causa de la pandemia, que ocasiono que se diera recorte de personal, disminución del salario, cierre de fronteras, quiebre de muchas empresas provocando el mayor ranking de estrés a nivel mundial, es así como países tales como Estados Unidos y Canadá presentaron cerca del 57% de su población un nivel de estrés realmente alarmante, junto con ello encontramos a Venezuela, que llego a un 83%, Ecuador 64% y Panamá 59% son algunos de los países en los que podemos observar que más de la mitad de su población padecen de estrés, además de ello la Organización Internacional del Trabajo (2022), nos muestra que el género femenino es el más afectado 54.8% frente a un 45.2% por el lado de los varones.

En cuanto al Perú, vemos que no es un país ajeno a dicha problemática debido a que, de cada 10 trabajadores, 7 padecen estrés, lo cual mayormente es ocasionado por la sobrecarga laboral, trabajo remoto, sensación de incapacidad para realizar alguna función por parte del trabajador, la inexistencia de una comunicación directa del empleado con el empleador, lo cual ocasiona que no haya comprensión de su parte frente a las diferentes situaciones que este atravesando el trabajador (El Peruano, 2023).

Por lo anteriormente planteado vemos que el estrés es muy perjudicial en cuanto al desarrollo y la estabilidad de una organización, la cual es dirigida por el factor humano que es uno de los principales actores para el manejo de la institución, siendo este, el principal encargado de dirigir y administrar los recursos. Vemos así, que cuando la estabilidad emocional de los trabajadores se encuentra afectada por el estrés, provoca que se reduzca la eficiencia de la producción, afectando directamente el desempeño de los trabajadores, brindando un servicio deficiente.

Desde esta perspectiva, se busca identificar de que manera afecta el estrés laboral al desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes, debido a que estamos frente al deficiente rendimiento por parte de los administrativos, lo que se da debido a la sobrecarga laboral, donde los trabajadores administrativos deben manejar numerosas tareas en un tiempo limitado, lo que provoca agotamiento y una sensación de incapacidad para cumplir con las expectativas. Además, la falta de comunicación efectiva entre empleados y empleadores genera malentendidos y un entorno laboral ineficiente. La inseguridad laboral, causada por la falta de claridad en las funciones y la incertidumbre sobre la estabilidad del empleo, también contribuye al estrés. Por último, el trabajo remoto y la sobrecarga tecnológica intensificados, aumentaron el estrés.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?

1.2.2 Interrogantes secundarias

1. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?
2. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?
3. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?
4. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

La literatura científica sugiere que el estrés laboral es un factor determinante en la productividad de los empleados. Este estudio busca validar y enriquecer estas teorías, proporcionando datos específicos sobre cómo el estrés afecta a los trabajadores administrativos del Hospital en estudio. Además, contribuye a las teorías organizacionales sobre el bienestar en el trabajo, demostrando la importancia de la gestión del estrés para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3.2 Justificación práctica

Radica en los beneficios directos que esta investigación puede generar para el Hospital. Los resultados permitirán identificar las causas del estrés laboral entre los trabajadores administrativos, lo que facilitará la implementación de estrategias para reducirlo. Esto no solo mejorará la calidad de vida de los empleados, sino que también optimizará el desempeño laboral y la atención al afiliado. La investigación ofrece herramientas prácticas para mejorar la gestión del recurso humano en instituciones de salud, contribuyendo al bienestar del personal y, en consecuencia, al mejor servicio para los pacientes.

1.3.3 Justificación metodológica

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo para medir la relación entre el estrés y el desempeño laboral, lo que refuerza la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La metodología empleada, basada en un diseño no experimental y transversal, permite una observación objetiva de las variables tal como se presentan en su entorno natural sin intervenir en ellas. Esto garantiza que las conclusiones reflejen con precisión la realidad vivida por los trabajadores del hospital, lo que permitirá que los resultados sean aplicables a situaciones similares en otras instituciones de salud.

1.3.4 Justificación Social

Reside en su potencial para mejorar la calidad del servicio de salud pública en la región. Al abordar el estrés laboral, se promueve el bienestar de los trabajadores administrativos, lo que repercute directamente en la calidad de la atención al afiliado. Un personal más satisfecho y menos estresado tiende a ser más eficiente y comprometido, lo que mejora la percepción y satisfacción del usuario final del servicio. Este estudio, por tanto, no solo impacta a nivel institucional, sino que también tiene implicaciones positivas para la sociedad en su conjunto, al mejorar el acceso a servicios de salud de calidad.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.2 Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

1.4.3 Objetivos específicos

1. Determinar la relación del estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.
2. Determinar la relación del estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.
3. Determinar la relación del estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

4. Determinar la relación del estrés laboral con la superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

CAPÍTULO MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Según Velásquez (2022), en su investigación científica, estrés laboral y el rendimiento de los empleados de las agencias del distrito de Magdalena del Mar en una institución financiera, buscó lograr encontrar la relación entre el estrés y el rendimiento de los trabajadores, para ello se realizó una encuesta a 15 de los promotores de la institución, lo cual determinó mediante el Chi cuadrado de Pearson una correlación de 0.576 y un $p=0.001$, además se obtuvo que el grado de desempeño laboral que prevaleció fue el medio con 57%, y desempeño laboral alto con 63%. Concluyendo que estas variables se encuentran relacionadas y que el estrés tiene influencia negativa en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores ya que afecta directamente en su productividad, entre las principales causas del estrés se encontró el agotamiento emocional, causas fisiológicas, preocupación por el crecimiento tanto personal como laboral, lo cual incide en el estado de ánimo de los trabajadores y actitud frente a sus labores cotidianas.

Rojas y Arteaga (2022), en su investigación denominada, estrés y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A., tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre estas variables para ello realizó un estudio descriptivo correlacional, para lo cual empleó una encuesta con dos cuestionarios, los cuáles fueron validados por expertos además que se le aplicó el método de Kuder Richardson para la confiabilidad, los resultados obtenidos fue una correlación de Pearson de 0.862, lo que establece que hay una relación fuerte positiva entre las variables, lo cual evidencia que los factores que afectan la variable estrés incide en el rendimiento de los empleados, además, se realizó una evaluación detallada considerando diferentes aspectos. En lo que respecta al ámbito psicosocial, se examinó cómo la carga de trabajo excesiva y el entorno laboral afectan al personal. Respecto al rendimiento laboral, se hizo hincapié en la eficacia, la productividad

y la calidad del trabajo. Se observó que ciertos empleados carecían de motivación en sus tareas, lo que resultaba en una falta de compromiso con sus responsabilidades laborales.

Para Onofre (2021), en su tesis impacto del estrés laboral en el rendimiento del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N. ° 1, Quito, 2019, llevó a cabo un estudio no experimental, transversal y correlacional, para ello utilizó en cuanto a la variable estrés, utilizó el cuestionario de la OIT, mientras que para la variable desempeño laboral se utilizó un cuestionario de Evaluación del Desempeño del Sector Público, lo cual evidenció que se da una relación negativa, entre menos estrés mayor desempeño laboral por parte del personal, para el caso de esta investigación se obtuvo que se está manteniendo un buen trabajo ya que se están llevando a cabo la realización de las funciones con eficiencia logrando controlar su estrés, permitiendo que este no afecte en su rendimiento laboral, además que se evidencia que los trabajadores cuentan con el apoyo de su líder y existe un gran compañerismo, fomentando el trabajo en equipo y evitando la sobrecarga laboral, adicional a ello, cuentan con tecnología de calidad para la realización de sus funciones sin ninguna dificultad. Se concluye que se tiene un nivel de estrés bajo de 47%, seguido de medio de 37% y alto 16%, en cuanto al desempeño se obtuvo niveles de 37.5% satisfactorio, 35% muy bueno y 27.5% excelente.

De acuerdo con Lema y Reinoso (2020), en su estudio nivel de estrés en el personal médico y su impacto en el rendimiento laboral en el Hospital San Francisco, Latacunga, el objetivo de su trabajo es encontrar el nivel de relación que existe entre las variables, así como la asociación con los diferentes servicios que ofrece el centro de salud en función a las necesidades que presenta cada paciente que son atendidos en el hospital, para ello se realizó dos cuestionarios para lograr medir cada variable, estos fueron realizados a 167 empleados de la salud de lo cual se obtuvo que 120 de los colaboradores presentaban estrés, entre ellos 24 tenían un estrés muy alto quienes eran los que estaban en áreas más delicadas tales como cuidados intensivos, donde se requería mayor esfuerzo y dedicación del personal a cargo y 96 tenían estrés bajo, obteniendo estos resultados se evidenció que aquellos profesionales que se encontraban mayormente más estresados eran los que tenían un nivel de desempeño menor en comparación a sus compañeros que tenían menor estrés, además también se observó que la edad tiene que ver en relación al estrés ya que la población más joven entre 18 a 35 años fueron los que más arrojaron padecer de estrés, la sobrecarga laboral también ocasiona mayor estrés debido a que había

personal que tenía que cumplir 12 horas de trabajo laboral lo que sin duda era una carga que generaba cansancio, se llegó a la conclusión que así como existe una relación entre el estrés y el desempeño, esto también dependerá del área en el que se desenvuelva el personal en que grado afecte a su rendimiento.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Para Lara y Vilca (2023), en su investigación titulada, asociación entre estrés y desempeño laboral en los empleados administrativos del Banco Scotiabank - Lima, 2022, tuvo como finalidad analizar cómo el nivel de estrés afecta el rendimiento laboral del personal administrativo en nueve sucursales del banco. El trabajo se realizó mediante un enfoque aplicado, hipotético-deductivo, utilizando un diseño no experimental y correlacional de corte transversal con métodos cuantitativos. Se seleccionó una muestra de 104 empleados mediante un muestreo no probabilístico censal. Se aplicaron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y un cuestionario de rendimiento laboral, garantizando el consentimiento informado de los participantes. Se obtuvo que el 56% de los trabajadores tenía un nivel bajo de estrés, mientras que el 55% presentaba un bajo rendimiento laboral. Se encontró una correlación negativa débil entre ambos factores, con un $r = -0.259$ y $p = 0.008$. En conclusión, se estableció una relación inversa débil entre las variables. Se sugiere la implementación de proyectos y talleres para gestionar de manera efectiva el estrés en el ámbito laboral.

De acuerdo con Vélchez (2022), en su trabajo "impacto del estrés Laboral en el rendimiento del personal del Hospital II-1, 2022", se propuso examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en dicho hospital durante el año 2022. Utilizando una metodología aplicada de enfoque cuantitativo y diseño transversal, se encuestó a 92 empleados. Los resultados revelaron que el 67.4% de los encuestados experimentó un nivel regular de estrés con un buen rendimiento laboral, mientras que el 27.2% mostró un estrés grave con un rendimiento laboral regular. La investigación concluyó que existe una correlación negativa, sólida y significativa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, como indicado por el coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0.925$, $p = 0.000$).

Según Díaz (2022), en su investigación titulada "impacto del estrés Laboral en el rendimiento de analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima", el objetivo principal fue explorar la conexión entre el estrés en el trabajo y el desempeño de los analistas de

negocios durante el año 2021. Esta investigación se realizó en un contexto marcado por la pandemia, la cual aumentó la presión sobre los empleados y contribuyó a una mayor tasa de renuncias en la institución. Se optó por un enfoque cuantitativo transversal, aplicando dos cuestionarios a 50 analistas. Los resultados mostraron una relación directa entre el estrés laboral y el rendimiento, con un coeficiente de correlación de 0,338 y una significancia estadística de $p=0,016$. Además, se calculó un coeficiente de determinación de 0,204, indicando que el 20.4% de la variabilidad en el rendimiento laboral puede atribuirse a los cambios en los factores predictivos. Se observó que el 58% de los analistas informaron niveles altos de estrés, aunque el 92% demostró un rendimiento laboral elevado. En conclusión, se estableció una clara relación entre el estrés y el rendimiento laboral, destacando la importancia de implementar estrategias para reducir el estrés entre los analistas de negocios.

Para Rengifo (2022), realizó una investigación titulada evaluación del vínculo entre el estrés en el ámbito laboral y el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Dirección Regional de Salud- Ucayali, con el fin de examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados administrativos en dicha entidad. Adoptó un enfoque metodológico descriptivo con diseño cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores administrativos del hospital mencionado, y se utilizaron encuestas y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los hallazgos revelaron una asociación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,935 y una significancia bilateral de 0,000, menor a 0,005, indicando una relación robusta. Se concluyó que existe una conexión sustancial entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores administrativos en esta institución, lo que impacta en los servidores públicos y suele estar vinculado con una carga laboral excesiva y un ambiente laboral desfavorable.

Según Mayta (2021), en su tesis titulada estrés y el rendimiento laboral de los empleados del Grupo Santa Ana – Chancay, 2020, investigó una muestra de 25 empleados, compuesta tanto por ingenieros como por personal administrativo. Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron dos instrumentos validados, junto con una metodología de enfoque aplicado, de nivel correlacional, y un diseño no experimental. Se aplicó un enfoque mixto en la recopilación de datos. Los resultados del estudio indicaron que la mayoría de los participantes experimentaron un nivel de estrés medio,

representando el 68% (17) del grupo, mientras que un 32% (8) reportó un nivel bajo de estrés. En cuanto al rendimiento laboral, la mayoría de los trabajadores alcanzaron un nivel alto, constituyendo el 96% (24) del grupo, mientras que solo el 4% (1) mostró un nivel medio de desempeño. Estos resultados sugieren una relación inversa entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral, destacando que, a menor estrés, mayor es el rendimiento laboral. La conclusión del estudio, apoyada por un nivel de significancia del 99% (bilateral) y un coeficiente de correlación de 0,643, es que el estrés físico, psicológico y los factores psicosociales siguen siendo factores determinantes que afectan negativamente a los empleados, obstaculizando su capacidad para desempeñarse de manera efectiva en el trabajo.

Por su parte, Tueros (2021), en su estudio rendimiento de los empleados, influenciado por el estrés en una empresa constructora T&T Arquitectos SAC, tuvo como finalidad evaluar el nivel de estrés, se empleó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, mientras que para medir el desempeño laboral se utilizó un cuestionario diseñado internamente y validado previamente por la empresa. La muestra consistió en 27 empleados seleccionados aleatoriamente. Los resultados revelaron que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés y el rendimiento laboral, ya que el coeficiente de correlación ($r=0.993$) superó el nivel de significancia de 0.05. En consecuencia, se concluyó que el estrés laboral no juega un papel determinante en el desempeño de los empleados de T&T Arquitectos SAC. Sin embargo, se observó una asociación positiva entre un mejor rendimiento y niveles más bajos de estrés, especialmente en el ámbito administrativo. Además, se obtuvo el impacto del covid-19 en el rendimiento y el estrés de los empleados, encontrando una disminución general en el desempeño después del brote de la pandemia.

Según Larico y Machaca (2021), en su artículo de investigación realizado a los trabajadores de una entidad financiera, tuvo como propósito investigar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral de los empleados en las Cooperativas de Juliaca. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, de naturaleza descriptiva-correlacional. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas y un cuestionario específico dirigido a 70 empleados de las cooperativas mencionadas. Los resultados revelaron que más del 25% de los trabajadores sufren de estrés laboral, atribuido a factores como la carga y presión laboral, la alta responsabilidad, condiciones laborales desfavorables y un clima laboral negativo.

Asimismo, se observó que el rendimiento laboral tiende a ser moderadamente bajo, con un promedio del 24%, indicando que el estrés laboral afecta la capacidad de los empleados para alcanzar sus objetivos laborales. En resumen, se concluyó que el estrés laboral tiene un impacto negativo en el rendimiento de los empleados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Juliaca.

Para Latorre y Obregón (2020), en su estudio titulado rendimiento de los empleados de la empresa DINO S.R.L., influenciados por el estrés, el propósito fue analizar la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los empleados de la empresa. Se utilizó un diseño correlacional-causal, empleando encuestas como método de recolección de datos, las cuales fueron validadas por expertos, con una muestra de 30 trabajadores. Se llevaron a cabo dos encuestas, una sobre estrés laboral y otra sobre rendimiento laboral. Los resultados revelaron una correlación de Spearman de 0.577 con un nivel de significancia de 0.008, indicando una relación significativa entre las variables estudiadas. Se observó un alto nivel de estrés laboral, afectando al 80% de los trabajadores debido a la carga de trabajo y la presión por cumplir con los plazos establecidos. Los estresores psicológicos y fisiológicos predominaron en un 80% y 46.7% respectivamente. Por otro lado, se identificó un rendimiento laboral elevado, con el 66.7% de los empleados cumpliendo satisfactoriamente con los indicadores de producción, ventas y seguridad en la empresa. Se concluyó que existe una relación directa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, mostrando que, a mayor estrés, el rendimiento tiende a ser alto.

Desde el punto de vista de Balbuena (2020), en su trabajo de investigación administración de recursos y su impacto en el estrés laboral entre los empleados del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en el año 2020, tuvo como finalidad el desarrollo de habilidades de gestión administrativa para evaluar el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores. Para ello empleó una metodología de tipo básica, no experimental, correlacional, y se aplicó un cuestionario a 60 trabajadores de entidades públicas, y se empleó dos cuestionarios para los funcionarios. Los resultados arrojaron que la gestión administrativa se encuentra en un 63.3% como buena, seguida de 26.7% regular y 10% mala, por su parte en cuanto al estrés se tiene que un 68.3% no presentan estrés, el 20% tienen estrés moderados y el 11.7% presenta estrés fuerte, además se obtuvo que existe una correlación negativa alta con un $r=-0,865$ y una significancia de $p=0,000$. Se llegó a la conclusión que el estrés laboral tiene una influencia negativa en cuanto al rendimiento laboral debido a que produce ansiedad y

desconcentración, es por ello que el autor hace presente al estrés como una enfermedad que repercute directamente en la eficiencia y la eficacia del personal laboral.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Estrés laboral.

El estrés es un factor que influye en la vida y el desarrollo de las personas, el cual afecta no solo el lado personal sino también el laboral, en los últimos años se ha visto como muchas personas se encuentran agotadas tanto física como mentalmente, esto se debe a las condiciones de trabajo las cuáles muchas veces no son las adecuadas. Es así, que el estrés laboral se da mayormente en los trabajos que mantienen un ambiente laboral muy tenso, en los que no hay compañerismo, lo que evidencia un descontento, además también existen trabajos mayormente en la de sector servicios que ya se encuentran abarrotados por exceso de personal, es por ello que se sienten inseguros en cuanto a la permanencia en su trabajo, por otro lado tenemos al personal que se dedica a trabajar con personas, en este grupo están los docentes y también el personal de salud, lo cual genera un mayor compromiso y responsabilidad (Patlán, 2020).

2.2.2.1 Estrés

El estrés es una reacción natural del organismo que se presenta como mecanismo de defensa para actuar frente a situaciones que consideramos amenazantes, una forma de enfrentar acontecimientos imprevistos que nos suceden en nuestra vida cotidiana, los cuáles pueden ser reales o mentales, desde esa perspectiva es lo normal, el problema es cuando las situaciones que afrontamos nos llevan al límite haciendo que el estrés se vuelva incontrolable afectando nuestra tranquilidad emocional y trayendo consigo enfermedades que afectan directamente a la estabilidad de la persona (Valdez et al., 2022).

Para Espinoza et al. (2018), el estrés es la suma de las respuestas físicas, emocionales y mentales que una persona experimenta al confrontar una situación que percibe como desafiante, amenazante o que requiere un esfuerzo considerable. Esta reacción puede manifestarse a través de cambios en el cuerpo, como aumento del ritmo cardíaco, tensión muscular y liberación de hormonas del estrés, como el cortisol. Además, puede ir acompañada de emociones como ansiedad, irritabilidad o preocupación.

Según Barrera (2021), hace referencia a las tensiones y presiones que experimenta una persona como resultado de las demandas del entorno social y las interacciones con

otras personas. Esto puede incluir situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, la familia, las relaciones interpersonales, la comunidad o la sociedad en general. El estrés ejerce una influencia notable en el bienestar emocional y mental de un individuo.

2.2.2.2 Fases del Estrés.

El estrés no es algo que surge de un momento a otro, es algo que va avanzando progresivamente y por ello pasa por etapas hasta llegar a su máxima intensidad, cada una de estas etapas evidencia diferentes síntomas lo cual nos ayuda a poder identificar en qué situación nos encontramos.

Según Carpio (2021), el estrés pasa por tres fases las cuáles son alarma, resistencia y agotamiento. La fase de alarma es la primera etapa, en la cual se detecta el factor estresante y el individuo empieza a experimentar reacciones fisiológicas como acción inmediata ante una amenaza, esta fase es como una advertencia de que se está vivenciando una etapa de estrés, una situación o un agente fuera de lo común, lo que afecta directamente la estabilidad de la persona, esto se puede evidenciar con síntomas tales como aumento de la frecuencia cardíaca, tensión, respiración rápida, náuseas; cuando esta situación de estrés se prolonga estamos entrando en la etapa de resistencia, aquí el individuo intenta recuperar su equilibrio, sin embargo es difícil combatir el factor estresante por lo cual la persona vivencia un estrés más intenso, y por ende se va dando cuenta que por más esfuerzo que haga no puede salir adelante y superar la situación sintiéndose más débil y frustrado, posteriormente a ello se da la etapa del agotamiento que es cuando el estrés se encuentra en su límite, afectando el sistema inmune ocasionado síntomas más graves tales como enfermedades psicosomáticas, cuadros de ansiedad y depresión lo que sin duda es un grave daño emocional y físico para la persona trayendo consigo graves consecuencias en cuanto a su desarrollo personal.

2.2.2.3 Tipos de Estrés.

Se consideran dos tipos de estrés, los cuales están en relación a la manera en que afectan a la persona, el estrés positivo o eustrés y el estrés negativo o distrés, los cuáles tal como se menciona pueden ser beneficiosos o perjudiciales.

2.2.2.3.1 Estrés Positivo o Eustrés.

Es una forma de estrés que permite que el individuo se adapte ante una situación que se le presente, lo cual ayuda a que tenga el esfuerzo necesario para lograr determinado objetivo, vendría a ser como parte de un estímulo o motivación para salir victorioso de un acontecimiento en el que va a experimentar nuevas emociones pero que a su vez estas emociones serán agradables, este tipo de estrés le permite al individuo desarrollar al máximo su potencial, produciendo un bienestar a nivel personal (Sandoval, 2023).

2.2.2.3.2 Estrés Negativo o Distrés.

Así como el estrés tiene su lado positivo, hay ocasiones que el individuo se expone a situaciones que no puede afrontarlas debido a que sobrepasan la capacidad de la persona, lo que efectivamente causa daños no solo físicos sino también psicológicos, afectando no solo la salud del ser humano sino también su lado emocional, es así que se puede considerar como generador de este estrés, a todo lo negativo tales como el fracaso frente a una determinada meta, la frustración, la presión y las diferentes circunstancias que hagan sentir mal a la persona (Saavedra, 2023).

2.2.2.4 Teorías del estrés

Para Ibarra (2018), las teorías del estrés son enfoques teóricos que buscan explicar cómo se origina, se experimenta y se maneja el estrés en los individuos. Estas teorías proporcionan marcos conceptuales y modelos que ayudan a comprender los procesos psicológicos, fisiológicos y sociales involucrados en la respuesta al estrés.

Las teorías del estrés buscan explicar cómo las diferentes situaciones estresantes afectan a los individuos y cómo se produce la respuesta al estrés. Estas teorías se basan en investigaciones científicas y estudios que exploran los factores y procesos que influyen en la experiencia del estrés.

2.2.2.4.1 Teoría Psicológica.

Ibarra (2018), menciona que la teoría psicológica fue desarrollada por los psicólogos Richard Lazarus y Susan Folkman. Esta teoría se basa en la premisa de que el estrés es un proceso de evaluación cognitiva en el que las personas interpretan y responden a los estresores en su entorno, a la vez proporciona una visión integral del estrés y el afrontamiento desde una perspectiva cognitiva.

Lazarus y Folkman destacaron la importancia de las respuestas individuales al estrés y la variabilidad en la forma en que las personas interpretan y afrontan las situaciones estresantes. La teoría subraya que no todas las personas experimentan o interpretan los estresores de la misma manera, y que las estrategias de afrontamiento pueden ser influenciadas por factores individuales, como las creencias, los valores y las experiencias previas.

La teoría psicológica del estrés de Lazarus y Folkman ha tenido un impacto significativo en la investigación sobre el estrés y el afrontamiento, proporcionando una base teórica sólida para comprender cómo las personas se enfrentan a los desafíos y estresores en sus vidas. Esta teoría ha influido en el desarrollo de intervenciones y programas de afrontamiento efectivos para reducir el estrés y promover la adaptación saludable.

2.2.2.4.2 Teoría Biológica.

La teoría biológica de Walter Cannon, también conocida como la teoría de la respuesta de lucha o huida, fue propuesta por el fisiólogo estadounidense Walter Cannon a principios del siglo XX. Esta teoría se centra en la respuesta fisiológica del organismo ante una situación estresante y cómo el cuerpo se prepara para enfrentar o huir de la amenaza percibida (Ibarra, 2018).

Según Cannon, cuando una persona se enfrenta a una situación tensa, el sistema nervioso simpático se activa lo cual genera una secuencia de respuestas fisiológicas automáticas y ágiles. Estas respuestas están destinadas a preparar al cuerpo para una acción inmediata y a movilizar la energía necesaria para hacer frente a la amenaza.

La teoría de Cannon rescata la función adaptativa de la respuesta de lucha o huida al ayudar a los organismos a enfrentar situaciones amenazantes. Esta respuesta fisiológica está diseñada para ser activada rápidamente y proporcionar al cuerpo los recursos necesarios para lidiar con el estrés agudo.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la teoría de Cannon se centra principalmente en la respuesta fisiológica al estrés y no aborda los aspectos cognitivos y emocionales asociados con el estrés. Las investigaciones posteriores han ampliado nuestra comprensión del estrés para incluir también los medios cognitivos y emocionales que se emplean en la experiencia y respuesta al estrés.

A pesar de sus limitaciones, la teoría biológica de Walter Cannon ha sido fundamental para comprender la respuesta fisiológica al estrés y ha sentado las bases para investigaciones posteriores sobre la influencia del estrés en la salud y el bienestar.

2.2.2.4.3 Teoría Industrial.

Ibarra (2018), menciona que esta teoría es comúnmente referida como la teoría del estrés laboral debido a su enfoque en el ambiente de trabajo y su impacto en la experiencia de estrés de las personas. Se concentra en cómo las condiciones laborales y el contexto organizacional pueden afectar la aparición y gestión del estrés en los trabajadores.

Según sus investigaciones, se ha observado evidencia que apoya la noción de que una combinación de altas exigencias laborales y escasa autonomía en el trabajo desencadena en estrés, además de estar vinculada con enfermedades cardiovasculares. El progreso tecnológico ha llevado a que el trabajo manual sea sustituido por labores mecanizadas y automatizadas, las cuales son más rápidas y quizás menos extenuantes físicamente. Por otro lado, en la sociedad actual se espera que los individuos mantengan una apariencia de calma y sean capaces de soportar presiones sin quejarse. Todo esto contribuye a la intensificación de los factores que generan estrés

Es así que vemos que la teoría industrial sobre el estrés resalta que tan importante son las demandas y los recursos laborales, el control percibido y el apoyo social en la experiencia del estrés laboral. Al comprender y abordar estos factores, las organizaciones pueden promover un entorno de trabajo más saludable y ayuda a los trabajadores a manejar el estrés de manera más práctica

2.2.2.5 Modelos de estrés laboral.

2.2.2.5.1 Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrison.

Está basado en la interacción del ambiente y el individuo, esto quiere decir que una persona no sentirá estrés en su trabajo si sus habilidades, intereses personales, tienen características comunes con el entorno laboral en el que se encuentra, lo que evidentemente generará una mayor satisfacción al momento de realizar sus actividades diarias provocando un buen rendimiento, entonces si el trabajador se encuentra en un lugar de su agrado, realizando actividades que van con su personalidad, obtendrá grandes resultados en cuanto a su desempeño (Martínez, 2022).

2.2.2.5.2 Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman.

El estrés es causado básicamente por dos facetas, las cuáles son los estresores laborales y los procesos tanto físicos como psicológicos que tiene que afrontar personalmente el individuo, los cuáles vendrían a ser su personalidad, sus condiciones sociodemográficas, en cuánto a lo laboral vemos que el estrés afecta directamente a su nivel de desempeño, produciendo un desgano para realizar el cumplimiento de sus actividades, este modelo evidencia que la duración del estrés trae consigo grandes consecuencias sobre el desarrollo de la organización (Martínez, 2022).

2.2.2.5.3 Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards.

Se basa sobre el estrés que se genera en la persona a raíz del cargo ocupacional que ejerce y lo que se proyecta a lograr a futuro en el campo laboral, es así como se basa particularmente en la presión subjetiva que siente la persona por conseguir cumplir las metas que se plantea en cuanto a su desarrollo profesional, al conseguir ello, obtendrá un mejor puesto de trabajo, un mejor salario, lo que sin duda traerá grandes beneficios personales (Martínez, 2022).

2.2.2.5.4 Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti y colaboradores.

El siguiente modelo plantea que el estrés se da debido a que las exigencias del trabajo son elevadas y los recursos son limitados, lo que efectivamente producirá un desgaste y desmotivación en la persona, cuando menciona a las demandas laborales se refiere a todo aspecto, físico, social u organizacional que producen un efecto negativo en cuanto a su desenvolvimiento laboral del trabajador, esto quiere decir que debido a la ausencia de personal suficiente para desarrollar las actividades, los individuos tienen que lidiar con la sobrecarga laboral y cubrir funciones que no le corresponden para poder abarcar con todas las funciones necesarias para la empresa, lo que sin duda produce que el trabajador se sienta cansado, desmotivado, trayendo consigo una mala producción y una insatisfacción laboral (Martínez, 2022).

2.2.2.5.5 Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll.

El principio central de este modelo es lograr preservar los recursos con los que ya cuenta el trabajador, al hablar de recursos se refiere a las características, habilidades y conocimientos que posee el individuo en cuanto a su campo laboral, y por ello lo que

busca es ir mejorando y destacando en cada uno de sus conocimientos, de esto dependerá su fracaso o éxito laboral, a mayores recursos adquiridos sentirá menos tensión y por ende mostrará un mejor desenvolvimiento, mostrándose saludable y con una buena salud tanto física como emocional (Martínez, 2022).

2.2.2.5.6 Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist.

Este modelo muestra énfasis en la importancia de valorar el desempeño del trabajador, ya que es un factor fundamental para motivar a la persona a que continúe esforzándose para lograr los objetivos trazados por la institución, muchas veces las empresas exigen un alta demanda, esto quiere decir que se busca lograr que la persona realice su máximo esfuerzo, pero ofrecen bajas recompensas, tales como no brindar un trato justo, un buen salario, seguridad laboral, oportunidades de desarrollo en cuanto a su crecimiento profesional, lo que sin duda, produce reacciones negativas en cuanto al aspecto emocional y fisiológico de la persona (Martínez, 2022).

2.2.2.5.7 Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach.

Este modelo se enfoca en el estrés generado a raíz de una variación entre el individuo y su entorno laboral, se refiere que al realizar una función fuera de lo común, tal como cargar al trabajador de labores que no corresponden a las habituales producirán un desfase que traerá resultados negativos en cuanto a su desempeño profesional, lo que sin duda afecta directamente al compromiso y dedicación del trabajador, además también nos menciona sobre el trato que se le da al individuo, saber recompensarlo en cuánto a sus objetivos alcanzados y practicar la igualdad con cada uno de ellos, el éxito de una empresa se da fundamentalmente cuando se basa en valores y hacen sentir al trabajador como parte de la organización, además de establecer un ambiente en el que exista la unión entre los colaboradores para que se puedan apoyar en lo necesario (Martínez, 2022).

2.2.2.5.8 Síndrome de Burnout.

Según Vidotti et al. (2019), también es conocido como el síndrome del quemado, consiste en el desgaste tanto físico como emocional debido al exceso de carga laboral, en este caso el estrés es causado por el estilo de vida del individuo y su rutina habitual de trabajo, el cuál es manifestado en la desmotivación, agotamiento físico, incumplimiento de las funciones del trabajador, cambios negativos en el comportamiento, lo que sin duda

genera problemas a nivel organizacional, generando una mala atención o desenvolvimiento de su puesto laboral.

2.2.2.5.9 Estrés laboral de Ivancevich y Matteson.

Estos autores abordan el estrés laboral desde una perspectiva integral, definiéndolo como la respuesta adaptativa del individuo a los cambios o situaciones que percibe como desafiantes o amenazantes. Esta respuesta implica un esfuerzo tanto físico como psicológico para manejar las demandas impuestas por el entorno. En su enfoque, el estrés no se considera meramente negativo; en cambio, es visto como una adaptación necesaria que varía en intensidad y manifestación según la percepción personal y las circunstancias específicas.

En su clasificación de los estresores, Ivancevich y Matteson distinguen entre dos categorías principales. Primero, los estresores intraorganizacionales, que son aquellos factores internos a la organización que afectan a los empleados. Entre estos, se encuentran el ambiente físico, que incluye condiciones como el diseño del espacio, el ruido y la iluminación que pueden impactar en el bienestar del trabajador. La sobrecarga laboral, que se refiere a la presión excesiva de trabajo y los plazos ajustados, es otro estresor significativo. Además, la falta de compañerismo y la incapacidad para trabajar en grupo también son factores que pueden generar estrés al disminuir el apoyo social y aumentar las tensiones interpersonales.

En segundo lugar, los estresores extraorganizacionales son aquellos factores externos a la organización que influyen en el bienestar del individuo. Entre estos se destacan las relaciones familiares, donde los conflictos o responsabilidades familiares pueden afectar la capacidad del individuo para manejar el estrés en el trabajo. Los problemas financieros, como las deudas o la inestabilidad económica, también juegan un papel crucial al agregar una capa adicional de estrés que puede repercutir en el desempeño laboral.

Con esta conceptualización tenemos las siguientes dimensiones en cuanto a los estresores organizacionales:

- (1) Territorio organizacional**, se refiere al espacio físico y psicológico donde los empleados realizan sus actividades laborales habituales. Este concepto abarca tanto el entorno físico (oficina, planta de trabajo, etc.) como el entorno

psicológico (rutinas, prácticas y dinámicas diarias) en el que los individuos están acostumbrados a operar. Trabajar en un territorio organizacional conocido contribuye a la estabilidad emocional y a la reducción del estrés, ya que los empleados se sienten seguros y competentes en su entorno habitual. Cuando un empleado es trasladado a un nuevo territorio que no es el habitual, puede experimentar estrés debido a la adaptación a nuevas condiciones, procesos y dinámicas laborales. Este cambio puede generar inseguridad y ansiedad, afectando negativamente su desempeño y bienestar emocional (Chacín et al., 2022).

- (2) **Tecnología**, se refiere a las herramientas, sistemas y procesos utilizados para transformar recursos y mejorar la producción y eficiencia dentro de la empresa. La implementación de nuevas tecnologías puede optimizar los procesos operativos y mejorar la producción al automatizar tareas, aumentar la precisión y reducir costos. Sin embargo, la introducción de nuevas tecnologías también puede provocar estrés en los empleados si no están adecuadamente preparados para adaptarse a estos cambios, por ello es crucial que el personal reciba capacitación continua para manejar las actualizaciones tecnológicas de manera efectiva. La falta de preparación puede causar ansiedad y resistencia, afectando el bienestar emocional de los trabajadores y, potencialmente, su rendimiento (Guzmán, 2023).
- (3) **Influencia del líder**, se refiere a la capacidad de un jefe o gerente para guiar, motivar y dirigir a su equipo, utilizando habilidades de persuasión y liderazgo para lograr objetivos organizacionales. Un líder efectivo tiene la habilidad de inspirar y dirigir a su equipo, proporcionando claridad en las metas y fomentando un ambiente de confianza y respeto. La influencia del líder puede mejorar la cohesión del equipo y facilitar el desarrollo profesional de los empleados al ofrecer oportunidades de crecimiento y apoyo (Llatas, 2023).
- (4) **Falta de cohesión**, se manifiesta cuando hay una deficiencia en la unidad y el espíritu de equipo entre los empleados, a menudo debido a conflictos personales o profesionales. La falta de cohesión entre los miembros del equipo puede resultar en un ambiente laboral conflictivo, donde los empleados experimentan incomodidad y falta de compromiso. Este problema puede reducir la eficiencia y la efectividad en el trabajo, ya que la desconfianza y el

rechazo entre compañeros pueden obstaculizar la colaboración y la comunicación (Sánchez, 2022)

- (5) **Respaldo del grupo**, se refiere al apoyo y la confianza que los empleados sienten por parte de sus compañeros de trabajo, lo que facilita la interacción y la cooperación dentro del equipo. Cuando los empleados perciben un fuerte respaldo de sus colegas, se sienten más seguros y motivados para contribuir activamente al éxito del equipo. Este apoyo mutuo permite una mejor resolución de problemas y una mayor efectividad en el trabajo, ya que los miembros del equipo confían en que pueden contar con sus compañeros en situaciones difíciles (Gómez, 2023).
- (6) **Estructura organizacional**, define cómo se organizan los roles, responsabilidades y jerarquías dentro de una empresa, estableciendo el orden y la división del trabajo. Además, proporciona un marco claro para la toma de decisiones y la asignación de tareas, lo que ayuda a garantizar que todos los empleados comprendan sus roles y responsabilidades. Una estructura bien definida facilita la comunicación y la coordinación entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Al establecer una jerarquía clara y funciones específicas, la estructura organizacional contribuye al logro de los objetivos empresariales y a la eficiencia operativa. Sin embargo, una estructura demasiado rígida puede limitar la flexibilidad y la innovación, por lo que es importante encontrar un equilibrio que permita tanto la organización eficaz como la adaptabilidad (Delgado y Valenzuela, 2023).
- (7) **Clima organizacional**, es fundamental para el éxito de una empresa, ya que facilita la comunicación abierta, el trabajo en equipo y la resolución efectiva de problemas. Paiva, (2022), destaca que un buen clima organizacional fomenta la innovación y la creatividad, ya que los empleados se sienten valorados y satisfechos con su entorno de trabajo. Esto, a su vez, contribuye a una mayor productividad y al desarrollo profesional de los empleados. Un clima negativo, por otro lado, puede llevar a conflictos, desmotivación y alta rotación de personal, afectando la eficiencia y el rendimiento general de la organización. El clima organizacional es, por lo tanto, un reflejo de la salud interna de la empresa y un factor clave en la satisfacción y el desempeño de los empleados.

2.2.3 Desempeño laboral

Según García y Pirela (2021), lo define como las acciones, técnicas o enfoques que los individuos utilizan para lograr resultados positivos en su entorno de trabajo. La manera en que cada empleado se desempeña puede diferir y está influenciada por una variedad de factores que afectan al individuo. Además, el nivel de rendimiento está vinculado con el nivel de motivación, la capacidad para manejar situaciones, y el uso efectivo de técnicas, habilidades y destrezas al llevar a cabo sus responsabilidades laborales.

Para Palomino (2021), el desempeño laboral es la forma en que los empleados operan dentro de una empresa, alcanzando los objetivos de manera efectiva y siguiendo las normativas y pautas establecidas. Esta definición destaca que el desempeño laboral se concentra en la manera en que los trabajadores ejecutan sus responsabilidades de manera eficaz para cumplir con los objetivos fijados por la organización o compañía.

Tamayo y Moreno (2023), menciona que el desempeño laboral está conectado a las características, requisitos, expectativas y aptitudes personales de cada individuo, las cuales interactúan tanto entre sí como con los propósitos y metas de la organización en la que operan. Es el resultado de esta interacción lo que se refleja en el desempeño laboral.

Huilla (2022), indica que está influenciado por lo que espera el empleador y también por el desenvolvimiento del empleado, lo cual contribuye al logro de los objetivos de la organización. El desempeño laboral se relaciona con la ejecución del trabajador y su rendimiento en el cumplimiento de las tareas asignadas, lo que facilita la evaluación de su aptitud.

2.2.3.2 Factores que influyen en el desempeño laboral.

Según González (2021), el desempeño de un empleado puede ser impactado por una variedad de factores, tanto internos como externos, que ejercen influencia sobre él. A continuación, se analizarán minuciosamente cada uno de estos factores:

2.2.4.1.1 Factores intrínsecos.

Estos factores se centran en el valor intangible del empleado, que abarca motivaciones, competencias, impulsos, habilidades, capacidades, valores y personalidad,

que impulsan al individuo a demostrar iniciativa y un afán por alcanzar metas y objetivos. Estos aspectos se potencian cuando el trabajador tiene la posibilidad de ejercer autonomía en su labor, establecer sus propias metas, definir indicadores y, en última instancia, contar con libertad para llevar a cabo sus tareas.

2.2.4.1.2 Factores sociodemográficos.

Son variables de naturaleza estructural que proporcionan elementos para la evaluación del desempeño laboral.

Según González (2021), respecto al género indica que las mujeres presentan un desempeño en el trabajo más eficaz que los varones, y que tienen una menor propensión a dejar el empleo en comparación con estos últimos. Por otro lado, la imagen estereotipada de la mujer exhibe rasgos subyacentes de sumisión, pasividad, atención hacia los demás, emotividad y subjetividad. En términos generales, se acepta que las mujeres suelen ser más minuciosas y perfeccionistas al redactar informes o concebir planes o proyectos, mientras que los hombres tienden a ser más pragmáticos y objetivos al resolver problemas, sin prestar demasiada atención a los detalles. Estas discrepancias en aspectos menores pueden marcar una notable diferencia entre un rendimiento laboral medio y un nivel de desempeño sobresaliente.

Para Aguilar (2023), indica que podría pensarse que la edad no tiene una enorme importancia en el rendimiento laboral; sin embargo, los estigmas vinculados a este aspecto pueden mostrar actitudes discriminatorias en el ámbito laboral. Aunque en los individuos de mayor edad, la veteranía y la habilidad para tomar decisiones funcionan a su favor, en los jóvenes, la diligencia, la espontaneidad, la creatividad y la flexibilidad hacen que este grupo sea aún más atractivo al momento de buscar trabajo. Según un estudio realizado en una muestra de 195 empleados de tres áreas económicas en la región centro-sur de Chile, se concluyó que los trabajadores mayores son objeto de prejuicios negativos y son caracterizados de forma favorable en aspectos socioemocionales, pero desfavorablemente en aspectos físico-mentales. Por consiguiente, las compañías tienden a contratar a personal joven, asociándolo con una mayor capacidad de aprendizaje y un mayor potencial de progreso.

En cuanto al estado civil, viéndolo desde el enfoque de los trabajadores, se considera que los empleados casados generan mayor productividad y confianza que los solteros, ya que tienen responsabilidades familiares y no pondrían en riesgo su empleo.

Según un estudio llevado a cabo por economistas de la Universidad de California y Minnesota, el matrimonio se asocia con un aumento en el salario de los trabajadores. Los empleados casados trabajan con mayor dedicación y determinación, buscando oportunidades de crecimiento y mejores salarios tanto dentro como fuera de su empresa (Tenorio, 2020).

González (2021), menciona que los trabajadores que residen junto a sus familias, disfrutan del respaldo, la comprensión y el afecto de sus seres queridos, lo cual actúa como un factor motivador y estimulante para lograr un desempeño laboral positivo. Por otro lado, aquellos trabajadores que viven distanciados de sus familias, enfrentando presiones y estrés debido a múltiples responsabilidades y gastos adicionales, desarrollan un mayor nivel de madurez que se convierte en el eje central de su desempeño en el trabajo.

2.2.4.1.3 Factores personales.

Este aspecto se basa en la manera en que las emociones y afectos de las personas influyen en el desempeño laboral, ya sea de forma buena o mala. Algunos aspectos que influyen en este factor son los siguientes:

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la capacidad se define como la capacidad de desempeñarse de manera competente en una tarea particular y está vinculada con la función cognitiva de nuestro cerebro, lo cual influye en el nivel de desempeño.

Según González (2021), la percepción que un individuo tiene de sí mismo, conocida como autoconcepto, se construye a partir de sus experiencias y las interacciones con su entorno. Constituye la representación que una persona tiene de sí misma, la cual se fundamenta en su desempeño y habilidades. El autoconcepto puede incidir en los esfuerzos que un individuo realiza para rendir y, en consecuencia, tiene un impacto significativo en su desempeño.

La motivación, se encuentra estrechamente ligado al proceso de adquisición de conocimientos, su fuerza y persistencia. Es un componente dinámico que ejerce influencia en el nivel de ejecución de un individuo. No obstante, la motivación no opera de forma aislada, sino que depende de otras condiciones o situaciones para manifestarse en su totalidad. En el entorno laboral, esto abarca la satisfacción laboral, el ambiente de trabajo, las condiciones ergonómicas, las relaciones con los superiores y colegas, entre

otros elementos. Estos aspectos pueden contribuir tanto a mejorar como a dificultar la experiencia laboral, teniendo un impacto variable en la motivación del empleado (González, 2021).

2.2.4.1.4 Factores familiares.

La familia desempeña una función esencial en el comportamiento individual, el crecimiento psicosocial y la construcción de la identidad de cada individuo. Dentro del seno familiar, se establecen las primeras impresiones que cada persona tiene de sí misma, lo que puede moldear su desarrollo como individuos responsables y respetuosos de las normas sociales. De manera opuesta, puede generar futuros problemas en un entorno social que los abarque. Los progenitores tienen la importante tarea de establecer vínculos fundamentados en la confianza y la seguridad con sus hijos, ya que, de no ser así, estos pueden desarrollar una percepción negativa de sí mismos, lo cual tendrá repercusiones en sus interacciones con los demás y en su capacidad para desenvolverse en distintos ámbitos de la vida. Al trasladar estos conceptos al ámbito laboral, las familias disfuncionales se convierten en un punto de partida significativo para analizar el rendimiento de un trabajador.

Según Valenzuela et al., (2020), un adecuado equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares puede tener un impacto considerable en la eficiencia del personal. Cuando se presentan problemas en el hogar, es común notar una reducción en el rendimiento en el trabajo. La conciliación entre la vida laboral y familiar se considera una posible solución, pero en la actualidad, tanto hombres como mujeres participan activamente en la fuerza laboral y deben confiar el cuidado de sus hijos a terceros, desempeñando roles de padres y trabajadores simultáneamente. Esto puede ocasionar tensiones familiares y conflictos que difícilmente se pueden disimular en el entorno laboral, lo que resulta en un rendimiento laboral por debajo de lo esperado.

2.2.4.1.5 Factores sociales.

De acuerdo a este factor, el medio en el que una persona se encuentra permite establecer una diferencia entre un trabajador diligente y proactivo, y uno sin motivación y perezoso, esto demuestra la influencia que pueden tener otras personas en la forma en que interactuamos con los demás y nos desempeñamos en diversos aspectos de la vida. En el ámbito laboral, es común que se formen grupos segmentados basados en intereses y niveles de empatía con los demás. Por un lado, están los empleados destacados, que se

esfuerzan en cada detalle de su trabajo, mientras que, por otro lado, existen los empleados que se ganan el sueldo sin poner mayor empeño en el desarrollo de sus actividades.

Gómez (2023), menciona que, en el ámbito social, también es importante destacar la influencia de las redes sociales. Nos encontramos en una era en la que la falta de conocimientos tecnológicos es relevante, es así que vemos la gran importancia que tiene la tecnología y la manera de utilizarlos debe ser racional y consciente. En las empresas actuales, se está observando un aumento de los tiempos muertos, que se deben a la desconexión mental de los trabajadores de sus actividades durante largos períodos de tiempo debido al uso en exceso de las redes sociales. Esto está generando de manera alarmante un bajo rendimiento en términos de desempeño, por debajo de lo esperado.

2.2.3.3 Evaluación del desempeño.

Según Rivero (2019), la evaluación del desempeño es un proceso dinámico donde se analiza la ejecución alcanzada por un empleado en su cargo laboral. Se lleva a cabo una valoración sistemática de las tareas desempeñadas por el empleado, los objetivos y resultados establecidos, así como su potencial de crecimiento. Este proceso se sustenta en el análisis de las demandas del puesto y también se utiliza para evaluar y valorar el mérito, la calidad y las habilidades de un individuo, así como su contribución a la entidad. Un sistema de evaluación del rendimiento bien fundamentado ayuda a evaluar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación dentro de una organización, identificando si el desempeño es inferior a las expectativas, satisfactorio o sobrepasa lo esperado.

2.2.3.3.1 Tipos de competencias en el desempeño laboral.

Según Palmar y Valero (2019), para alcanzar un rendimiento laboral competente, el individuo emplea una amalgama de las siguientes habilidades, que se emplean en problemas y situaciones particulares en su empleo. Estas destrezas le facilitan desempeñar sus responsabilidades de la manera más óptima, eficaz y efectiva.

Las destrezas fundamentales son aquellas que se obtienen principalmente durante la etapa educativa inicial e involucran los conocimientos y aptitudes necesarios para avanzar en el proceso educativo y participar de manera integral en la sociedad. Tradicionalmente, estas competencias básicas abarcan habilidades en campos como el lenguaje y la comunicación, el dominio de conceptos numéricos, la resolución de problemas, la interacción con otros y la utilización progresiva de tecnologías de la

información. Estas habilidades se desarrollan desde los primeros años de vida y se perfeccionan a medida que se adquiere tanto teoría como práctica.

También están presentes las competencias conductuales, las cuales son habilidades y comportamientos que explican un desempeño superior o destacado en el ámbito laboral. Estas competencias suelen ser descritas en términos de atributos o rasgos personales, como la orientación al logro, la meticulosidad, la capacidad de adaptación, la capacidad innovadora, así como valores individuales como la responsabilidad y la honestidad. Estas competencias reflejan las cualidades y actitudes que contribuyen a un rendimiento excepcional en el entorno laboral.

Por último, se encuentran las competencias funcionales, también llamadas competencias técnicas, que son requeridas para llevar a cabo las actividades específicas asociadas a una función laboral, de acuerdo con los estándares, requisitos, funciones y niveles de calidad establecidos por la empresa o el sector productivo relacionado con la actividad desempeñada. Estas competencias están estrechamente vinculadas con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para llevar a cabo de manera efectiva las tareas y responsabilidades correspondientes a un puesto de trabajo específico.

2.2.3.4 Teorías del desempeño laboral.

Según Andrade et al. (2019), las teorías son marcos conceptuales que buscan ofrecer una explicación y pronóstico sobre el comportamiento y la productividad de los trabajadores en el ambiente laboral. Estas teorías se fundamentan en diversos supuestos y enfoques, y han sido elaboradas por investigadores y académicos dentro del ámbito de la psicología industrial y organizacional.

2.2.3.4.1 Teoría de la equidad.

La Teoría de la Equidad, fue desarrollada por J. Stacy Adams en la década de 1960. Se basa en el concepto de equidad percibida, que se refiere a la comparación cognitiva que los individuos hacen entre su contribución en el trabajo y las recompensas que reciben a cambio en relación con otros.

De acuerdo con la teoría de la equidad, los individuos se esfuerzan por mantener un balance entre lo que consideran su aporte y lo que obtienen a cambio en relación con los demás. Esta percepción de justicia o injusticia puede influir considerablemente en cómo se comportan y desempeñan en el ámbito laboral.

Según Andrade et al. (2019), señala que cuando las personas perciben que su relación de insumos y resultados es igual a la relación de otras personas con las que se comparan, experimentan una sensación de equidad. Esto significa que sienten que están siendo tratados justamente en relación con otros y que están recibiendo una recompensa proporcional a sus esfuerzos.

La equidad implica dos aspectos principales que son el desempeño individual y la equiparación con otros. En cuanto al desempeño, se refiere a la evaluación de la contribución y rendimiento laboral de una persona, así como la retribución que recibe en comparación con otros individuos. En cuanto a la comparación subjetiva, se centra en cómo una persona se percibe en relación con sus colegas. Podemos decir que la teoría de la equidad se basa en encontrar un equilibrio entre el trato justo hacia los empleados y su rendimiento, lo cual implica una conexión entre el esfuerzo y la recompensa. Es crucial que los colaboradores reciban un trato justo para sentirse motivados y lograr un buen desempeño (Andrade et al, 2019).

2.2.3.4.2 Teoría de las expectativas.

Busca explicar cómo las personas toman decisiones y optan por distintos cursos de acción según sus anticipaciones acerca de los resultados esperados. Fue concebida por Víctor H. Vroom en los años 60 y ha alcanzado una notable difusión como marco teórico en la psicología organizacional y en el ámbito de la administración.

Se centra en los niveles de satisfacción que experimentan los empleados, lo cual impulsa un rendimiento laboral superior en comparación con otros. En esta perspectiva, se pone énfasis en la percepción individual del trabajador sobre cómo su estilo de trabajo o la manifestación de ciertos comportamientos contribuyen a alcanzar un nivel de desempeño particular (Galeano, 2023).

El autor Vroom presenta tres elementos clave en la teoría de las expectativas. Primero, la expectativa se refiere a la conexión entre el esfuerzo y el desempeño, lo cual se basa en el grado de dedicación que un empleado ejerce para lograr un desempeño determinado. Segundo, la instrumentalidad tiene que ver con la relación entre el desempeño y la recompensa, y señala la probabilidad percibida de que un resultado favorable esté vinculado a una recompensa. Por último, la valencia la cual se basa en la importancia que el individuo asigna al resultado o estímulo obtenido a través del desempeño.

Es así que, podemos deducir que la teoría de la expectativa sostiene que las personas toman decisiones y eligen entre diferentes cursos de acción en función de sus expectativas sobre los resultados de esas acciones, la creencia en la relación entre el desempeño y los resultados, y la importancia que otorgan a esos resultados. Esta teoría ha sido aplicada en contextos organizacionales para comprender la motivación de los empleados y para diseñar sistemas de recompensas e incentivos que promuevan un alto rendimiento y satisfacción

2.2.3.4.3 Teoría de la finalidad o de las metas.

Sostiene que las personas se esfuerzan por alcanzar metas específicas y desafiantes, y que el establecimiento de metas influye en su motivación, desempeño y logro. Fue propuesta por Edwin Locke y Gary Latham en la década de 1960 y ha sido estudiada y puesta en práctica en diferentes contextos, como el trabajo, la educación, el deporte y otros ámbitos de la vida.

Según Galeano (2023), la teoría afirma que las metas desafiantes, aunque alcanzables, impulsan un mayor grado de motivación y dedicación en comparación con metas fáciles o poco desafiantes. Las metas desafiantes incitan a las personas a esforzarse más y a adquirir nuevas habilidades para superar los obstáculos y lograr el objetivo establecido.

Además de ello, la teoría sostiene que las metas desafiantes, aun siendo factibles, generan un nivel más elevado de motivación y compromiso en contraste con metas sencillas o poco desafiantes. Estas metas desafiantes motivan a las personas a esforzarse y desarrollar nuevas habilidades para superar los obstáculos y alcanzar la meta establecida.

Podemos deducir que esta teoría se basa en el establecimiento de metas específicas y desafiantes, junto con la retroalimentación y la participación activa, es una poderosa herramienta para motivar a las personas, mejorar su desempeño y aumentar su probabilidad de logro. Al establecer metas claras y desafiantes, las personas pueden impulsar su motivación, enfoque y esfuerzo para alcanzar el éxito en diversas áreas de sus vidas.

2.2.3.4.4 Teoría de los dos factores.

Ofrecida por Frederick Herzberg en los años 1950. Herzberg llevó a cabo una serie de investigaciones donde examinó los elementos que inciden en la felicidad y la

infelicidad laboral de los trabajadores. Según Herzberg, hay dos tipos de elementos que impactan en el rendimiento y la felicidad en el trabajo: los elementos motivacionales y los elementos del contexto laboral.

Los factores de motivación se encuentran vinculados en base al trabajo y están directamente relacionados a la satisfacción laboral y al sentido de logro personal. Estos factores son intrínsecos al trabajo y tienen un impacto positivo en el desempeño de los empleados.

Los factores del entorno laboral, se refiere a su contexto y no están directamente relacionados con el contenido del trabajo en sí, podemos referirnos a los salarios, beneficios, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la organización de la empresa. Estos factores son considerados necesarios para evitar la insatisfacción laboral, pero no son suficientes para motivar y generar satisfacción a largo plazo. Su ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción, mientras que su presencia solo evita la insatisfacción, pero no impulsa la motivación y el alto desempeño.

2.2.3.5 El desempeño laboral de Martha Alles.

Según Alles (2005), la revisión del rendimiento de una persona es un instrumento empleado para administrar y controlar a los empleados. Sus metas comprenden el avance personal y profesional de los trabajadores, la optimización de la entidad y la eficaz utilización de los recursos humanos existentes.

Allés (2005), menciona que la evaluación del desempeño establece un vínculo entre los superiores y sus trabajadores, fomentando la comprensión mutua y el diálogo adecuado en relación a las expectativas de cada uno, cómo se están cumpliendo esas expectativas y cómo se pueden mejorar los resultados.

Las dimensiones propuestas por Alles, incluyen las competencias cardinales, también conocidas como competencias generales o genéricas. Estas competencias no están asociadas a un puesto en específico, sino que son un marco de referencia para toda la organización. Por otro lado, en las competencias específicas es posible elaborar un informe por familia de puestos, donde un grupo de personas debe poseer las mismas competencias requeridas.

Las dimensiones del desempeño laboral se clasifican de la siguiente manera:

- (1) **Cumplimiento de tareas**, se centra en la capacidad de un empleado para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la organización. Implica cumplir con las metas y responsabilidades asignadas en cada área específica del trabajo. La eficacia en el cumplimiento de tareas se mide por la capacidad de realizar el trabajo dentro de los plazos establecidos, siguiendo las directrices y estándares de calidad definidos. Este aspecto del desempeño laboral es crucial porque asegura que los objetivos organizacionales se logren de manera eficiente y eficaz, contribuyendo directamente al éxito general de la organización. La capacidad para cumplir con estas tareas también refleja la competencia técnica y el conocimiento necesario para desempeñar el rol de manera efectiva (Dávila et al., 2022).
- (2) **Trabajo en equipo**, evalúa la habilidad de un empleado para colaborar de manera efectiva con otros miembros del equipo. Esto implica no solo participar activamente en las actividades grupales, sino también contribuir al rendimiento óptimo del equipo mediante la cooperación y el apoyo mutuo. Las habilidades interpersonales, como la comunicación clara, la empatía y la capacidad para resolver conflictos, son fundamentales en esta dimensión. Mantener actitudes positivas y construir relaciones laborales efectivas también son aspectos clave. Un buen trabajo en equipo puede mejorar la cohesión del grupo, fomentar un ambiente de trabajo armonioso y, lograr mejores resultados en proyectos conjuntos (Torrelles y Coiduras, 2021).
- (3) **Disciplina laboral**, se refiere a la capacidad del empleado para cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas de manera oportuna y conforme a las normas y políticas de la organización. Esto incluye respetar los plazos establecidos, seguir procedimientos y mantener un comportamiento profesional. La disciplina también abarca aspectos como la puntualidad, el cumplimiento de las normas de seguridad y la adherencia a los procedimientos internos. Un empleado disciplinado muestra responsabilidad y compromiso con su trabajo, lo cual es esencial para mantener la eficiencia operativa y la integridad dentro de la organización (Palma, 2023).
- (4) **Superación personal**, se refiere al deseo y la motivación del empleado para mejorar continuamente sus habilidades y conocimientos, ya sea para alcanzar los objetivos organizacionales o para avanzar en su carrera profesional. Esta dimensión incluye la búsqueda de oportunidades de desarrollo profesional, la participación en formaciones adicionales, y el esfuerzo por superar desafíos personales y profesionales. La superación personal no solo beneficia al individuo

al proporcionarles mayores oportunidades de crecimiento, sino que también aporta valor a la organización al tener empleados más capacitados y comprometidos con el éxito organizacional. Este deseo de mejora continua es clave para la evolución y el progreso tanto a nivel individual como organizacional (Andrade et al., 2023).

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Capacidad de relación e integración al grupo

Habilidad para interactuar positivamente y colaborar con otros miembros del equipo, facilitando un entorno de trabajo armonioso. La integración efectiva mejora la cohesión y la moral del equipo (Acosta, 2023).

Clima organizacional

Se refiere al clima psicológico y emocional dentro de una empresa, el cual afecta la actitud, motivación y satisfacción de los trabajadores, teniendo un efecto en su rendimiento y bienestar en el trabajo (Olivera y Leyva, 2021)

Competencias

Son habilidades, conocimientos y capacidades que una persona posee y que le permiten desempeñarse eficientemente en diferentes contextos, tanto laborales como personales (Colás y Hernández, 2021)

Desarrollo constante

Proceso continuo de mejora y aprendizaje para mantener habilidades actualizadas y crecer profesionalmente. Fomenta la adaptabilidad y la preparación para nuevos desafíos y oportunidades en el entorno laboral (Arteaga, 2019).

Desempeño Laboral

Evaluación de la calidad y eficacia con la que un empleado realiza sus tareas y cumple con sus responsabilidades. El desempeño se mide a través de indicadores de productividad, calidad y cumplimiento de objetivos (L. Andrade et al., 2019).

Espacio privado de trabajo

Área designada exclusivamente para el trabajo, libre de distracciones, que favorece la concentración y la productividad. Este espacio ayuda a separar la vida laboral de la personal, mejorando el enfoque (Rodríguez, 2020).

Estrategia organizativa

Plan integral que define la dirección y las acciones de la empresa para alcanzar sus objetivos a largo plazo. Incluye análisis de entorno, recursos internos, y posicionamiento competitivo (Barbosa, 2019).

Estrés Laboral

Reacción física y emocional negativa que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden los recursos y capacidades del individuo. Puede llevar a problemas de salud y afectar el desempeño profesional (Barrera, 2021).

Estresores

Son factores o situaciones que generan estrés en una persona, desencadenando respuestas físicas o emocionales que pueden afectar su bienestar (Vizoso y Arias, 2016).

Intervención y efectividad

Implementación de medidas específicas para mejorar situaciones problemáticas en el entorno laboral. Evaluar la efectividad de estas intervenciones es crucial para asegurar que se logren resultados tangibles y positivos (Condezo, 2021).

Niveles jerárquicos

Estructura de la organización que define rangos y responsabilidades, influyendo en la comunicación y la toma de decisiones. La claridad en los niveles jerárquicos puede facilitar la eficiencia operativa y la gestión (Medina, 2023).

Notoriedad dentro del grupo de trabajo

Reconocimiento y visibilidad dentro del equipo por contribuciones y logros. La notoriedad puede influir en la motivación, oportunidades de crecimiento y en la percepción de liderazgo (Pérez, 2023).

Rendimiento y orientación a resultados

Medida de la eficiencia y efectividad del trabajo realizado, con un enfoque en alcanzar objetivos y metas concretas. La orientación a resultados implica un enfoque proactivo y estratégico en el logro de metas (Diaconu y Iacob, 2017).

Respaldo de metas

Apoyo y alineación de los objetivos individuales con los de la organización para asegurar coherencia y una dirección clara. El respaldo mutuo de metas fortalece el compromiso y la motivación (Fernández, 2021).

Responsabilidad

Cumplimiento de deberes y obligaciones con compromiso y fiabilidad, asegurando la calidad del trabajo realizado. Ser responsable implica asumir las consecuencias de las acciones y decisiones propias (Escudero y Velasco, 2018).

Salud mental

Se trata del estado emocional, psicológico y social de una persona, que incluye la capacidad para manejar el estrés, mantener relaciones saludables y un funcionamiento cognitivo óptimo. Es esencial para el bienestar global y la calidad de vida (Rondón, 2019).

Uso adecuado de tecnología

Se refiere a emplear herramientas tecnológicas de manera eficiente y responsable para optimizar procesos y mejorar el desempeño laboral. La capacitación adecuada es clave para maximizar los beneficios de la tecnología (Villa, 2021).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

1. El estrés laboral tiene relación directa con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.
2. El estrés laboral tiene relación directa con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.
3. El estrés laboral tiene relación directa con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.
4. El estrés laboral tiene relación directa con la superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1 *Variables*

Variables	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Variable independiente ESTRÉS LABORAL	Conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante elementos desfavorables o perjudiciales del contenido, ambiente u organización laboral.	Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson)
		Tecnología	Uso adecuado de tecnología	
		Influencia del líder	Intervención y efectividad	
		Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	
		Respaldo del grupo	Respaldo de metas	
		Estructura organizacional	Niveles jerárquicos	
Variable dependiente DESEMPEÑO LABORAL	Calidad del trabajo que cada trabajador proporciona en sus labores diarias a lo largo de un periodo específico.	Clima organizacional	Estrategia organizativa	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (Martha Ales, 2005)
		Cumplimiento de las tareas	Rendimiento y orientación a resultados	
		Trabajo en equipo	Capacidad de relación e integración al grupo	
		Disciplina laboral	Responsabilidad	
		Superación personal	Desarrollo constante	

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo básica, ya que su objetivo principal era validar una teoría. Además, se clasifica como una investigación de nivel explicativo, ya que busca analizar la relación causa-efecto entre las variables (Sánchez et al., 2018).

Para lograr esto, se llevó a cabo la medición de indicadores con la finalidad de establecer correlaciones entre las variables. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, ya que se realizó una medición exhaustiva de los indicadores, dimensiones y variables. Posteriormente, se cuantificó el impacto de una variable en relación con la otra, lo que permitió corroborar la hipótesis planteada.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

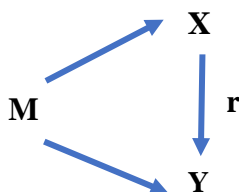
Fue de nivel descriptivo - correlacional, ya que existe una correlación entre las variables presentadas (Hernández y Mendoza, 2014).

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se trató de un estudio no experimental de tipo transversal, con un enfoque descriptivo-correlacional, dado que la información se recopila en un solo lugar y momento, con la intención de describir y analizar las variables en ese instante particular.

La investigación adoptó un enfoque no experimental, lo que implica que no se manipularon deliberadamente las variables. En otras palabras, no se realizaron cambios intencionales en las variables independientes para observar su efecto en otras variables; se observaron los fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, con el propósito de analizarlos. Además, se clasificó como transversal, ya que se recopiló información en un momento específico. Por último, se identificó como estructural, dado que se formuló una ecuación en el estudio (Sánchez et al., 2018).

3.5.1 Esquema



Donde: **M** = Observación de la Muestra (Trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes).

X = Observación de la variable independiente (Estrés Laboral).

r = Expresa la relación entre las variables.

Y = Observación de la variable dependiente (Desempeño laboral)

3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El lugar que se realizará la presente investigación será el Hospital Regional Docente Las Mercedes, el cual se dará en base al año 2022.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 *Unidad de estudio*

Se consideran los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

3.7.2 *Población*

Hernández y Mendoza (2014), manifiestan que la población es el grupo que abarca todos los casos que llegan a cumplir con ciertos criterios establecidos.

La población de estudio en este estudio corresponde a todos los empleados administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Se identificó una población finita con un total de N=83 participantes, quienes fueron seleccionados para formar parte del estudio.

Áreas administrativas	Cantidad
Unidad de Personal	10
Unidad de Economía	16
Unidad de Logística	16
Unidad de Estadística e Informática	20
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación	02
Unidad de Seguros	08
Unidad de Asesoría Jurídica	04
Unidad de Gestión de la Calidad	03
Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental	04
TOTAL	83

3.7.3 Muestra

Hernández y Mendoza (2014), afirman que la muestra es una porción determinada de la población de interés de la cual se obtendrán los datos, y es crucial que dicha muestra sea representativa de esa población.

Se utilizó un muestreo probabilístico estratificado, el cual garantiza que cada área administrativa esté representada proporcionalmente en la muestra. Este enfoque permitió una selección aleatoria dentro de cada estrato (área administrativa), asegurando la representatividad de las distintas unidades. Además, se aplicaron criterios de inclusión que limitaron la participación a trabajadores con al menos un año de antigüedad en la institución, excluyendo aquellos con menor tiempo de servicio o aquellos que se encontraban en licencias prolongadas durante el periodo de recolección de datos.

Finalmente, se calculó un tamaño de muestra de 68 trabajadores mediante la fórmula estándar para poblaciones finitas, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando la siguiente fórmula:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total = 83

e = Error de muestreo = 0.05

z = Porcentaje de fiabilidad = 1.96

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0.5

p = Probabilidad de ocurrencia = 0.5

Para su cálculo aplicamos la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(83)}{0.05^2(83 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 68$$

Muestra aplicando los criterios de exclusión:

Áreas administrativas	Cantidad
Unidad de Personal	8
Unidad de Economía	14
Unidad de Logística	15
Unidad de Estadística e Informática	14
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación	02
Unidad de Seguros	05
Unidad de Asesoría Jurídica	04
Unidad de Gestión de la Calidad	03
Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental	03
TOTAL	68

3.7.4 Muestreo

Se empleó un método de muestreo no probabilístico que se fundamentó en la selección deliberada según el juicio del investigador. Las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas, involucran un proceso de selección guiado por las particularidades específicas del estudio, en contraposición a un criterio estadístico de generalización (Hernández y Mendoza, 2014).

3.8 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1 Procedimiento

La recopilación de datos se llevó a cabo utilizando un cuestionario con escala de Likert, a través del cual se obtuvo la información de los encuestados. Una vez recopilados los datos, se realizó la tabulación utilizando hojas de cálculo de Excel. Posteriormente, el análisis de datos y la construcción del modelo de ecuación se realizaron utilizando el software estadístico SPSS versión 27.

3.8.2 Técnicas

Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar información de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Esta técnica presentó la ventaja de obtener de manera rápida la información necesaria de la unidad de análisis.

3.8.3 Instrumentos

El propósito del instrumento desarrollado para esta investigación consistió en valorar tanto el estrés laboral como el desempeño laboral mediante dos cuestionarios diseñados en formato de escala de Likert. Los cuestionarios diseñados, fueron adaptados previamente para ser utilizados en los trabajadores del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Para evaluar el nivel de estrés laboral, se utilizó un cuestionario publicado por la OIT-OMS que consta de 25 preguntas. Este cuestionario fue validado en 1989 por Ivancevich y Matteson, quienes lo aplicaron a una muestra de 38,072 empleados de diversos sectores productivos. Los resultados de esta validación revelaron una alta confiabilidad, con un coeficiente de Cronbach de 0.966.

El cuestionario utilizado para evaluar el desempeño laboral fue creado por Martha Alles, el que obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.959, lo que indica una alta confiabilidad.

Además, para fortalecer estos resultados, se volvió a realizar la confiabilidad de Alpha de Cronbach con los ítems adaptados a nuestro estudio, obteniéndose un valor de 0.979 para la variable estrés laboral y de 0.972 para la variable desempeño laboral (Anexo 02) en cuanto a la validación se hizo a través de dos expertos, el Magister Willy Rolando Anaya Morales y el Magister Autor Mondragón Herrera quienes calificaron ambos cuestionarios como muy buenos (Anexo 03).

Asimismo, para el análisis de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, se decidió convertir la escala Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo) a una escala de tres niveles (bajo, medio, alto). Esta conversión se realizó con el fin de simplificar la interpretación de los resultados y facilitar la identificación de tendencias generales.

Ficha técnica de cuestionario de Estrés laboral

Dimensiones: Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo, Estructura organizacional y Clima organizacional.

Baremos entre:

25 – 74 = bajo

75 – 124 = medio

125 -175 = alto

Ficha técnica de cuestionario de Desempeño laboral

Dimensiones: Cumplimiento de las tareas, trabajo en equipo, disciplina laboral y superación personal.

Baremos entre:

20 – 46 = bajo

47 – 73 = medio

74 -100 = alto

La conversión de la escala Likert a una escala de tres niveles (bajo, medio, alto) se fundamenta en la necesidad de simplificar la interpretación de los datos y facilitar el análisis de tendencias generales.

La reducción de categorías en una escala Likert es útil para identificar patrones y tendencias generales, especialmente en estudios donde se busca facilitar la comprensión de los resultados por parte de los destinatarios finales. Además, la agrupación de las respuestas extremas en categorías más amplias permite una interpretación más intuitiva y menos técnica de los resultados, sin perder la riqueza de la información recolectada. Asimismo, la conversión de una escala de cinco puntos a tres niveles simplifica el análisis estadístico y mejora la capacidad de los investigadores para identificar patrones significativos en los datos, en algunos casos, es preferible reducir la complejidad de las escalas para lograr una mejor comunicación de los hallazgos y facilitar la toma de decisiones basada en los datos obtenidos (Lamm, 2020).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En el transcurso de la elaboración del estudio, se llevaron a cabo diversas actividades destinadas a recopilar información relevante proveniente de las encuestas aplicadas en el Hospital. Para iniciar el proceso, se estableció una coordinación con el encargado del área administrativa del hospital con el objetivo de obtener autorización para acceder a las diferentes unidades que conforman la estructura del área administrativa del establecimiento.

Una vez obtenido el permiso necesario, se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios tanto de estrés laboral como de desempeño laboral, en cada una de las unidades. Durante esta etapa, se llevaron a cabo el llenado correspondiente de los cuestionarios por parte de los trabajadores únicamente del área administrativa, de manera confidencial y minuciosa, con el propósito de evaluar la consistencia y precisión de la información recopilada en relación con los objetivos de la investigación. Cabe destacar que, durante este proceso se tuvieron algunas dificultades como que los trabajadores se encontraban ocupados, pero afortunadamente se pudo lograr encuestar a cada uno de los trabajadores del hospital.

Es importante destacar que el personal encargado en cada una de las unidades mostró en todo momento una disposición notable para colaborar en el llenado de los cuestionarios requeridos. La predisposición y cooperación del personal facilitaron en gran medida el desarrollo fluido de las actividades de recopilación de datos, garantizando la calidad y confiabilidad de la información obtenida. Este nivel de colaboración positiva ha

contribuido significativamente al éxito y rigor de la investigación, fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el marco de esta investigación, se procedió a la presentación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del riguroso instrumento de investigación, siguiendo meticulosamente las pautas establecidas por la séptima edición de las normas APA. Con el objetivo de facilitar su comprensión, los datos recopilados fueron organizados y plasmados en tablas que permiten una visualización clara y estructurada de los hallazgos.

El procesamiento de los datos correspondientes al instrumento fue llevado a cabo de manera exhaustiva, empleando tanto el análisis de la estadística descriptiva como el correlacional. Este enfoque metodológico permitió la obtención de información detallada sobre las características y patrones presentes en los datos recabados.

Posteriormente, se procedió a llevar a cabo la contrastación de la hipótesis general y las específicas, para lo cual se empleó la Prueba de Normalidad. A través de esta prueba, se determinó que se utilizaría el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Esta decisión se basó en la falta de una distribución normal en los datos, siendo el Rho de Spearman una herramienta apropiada para evaluar el grado de relación entre las variables y dimensiones analizadas en el estudio. Este proceso no solo permitió la verificación de las hipótesis planteadas, sino también la obtención del nivel de asociación entre las variables investigadas.

4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el fin de tener de tener una visión completa, se llevaron a cabo encuestas que muestran las diversas variables con sus respectivas dimensiones, de esta manera se detalló estadísticamente los niveles de las variables estrés laboral y desempeño laboral, lo que se presenta a continuación a través de tablas y gráficos de elaboración propia realizada en base a las respuestas recogidas de los trabajadores administrativos.

Tabla 1

Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	16.2
Medio	20	29.4
Alto	37	54.4
Total	68	100.0

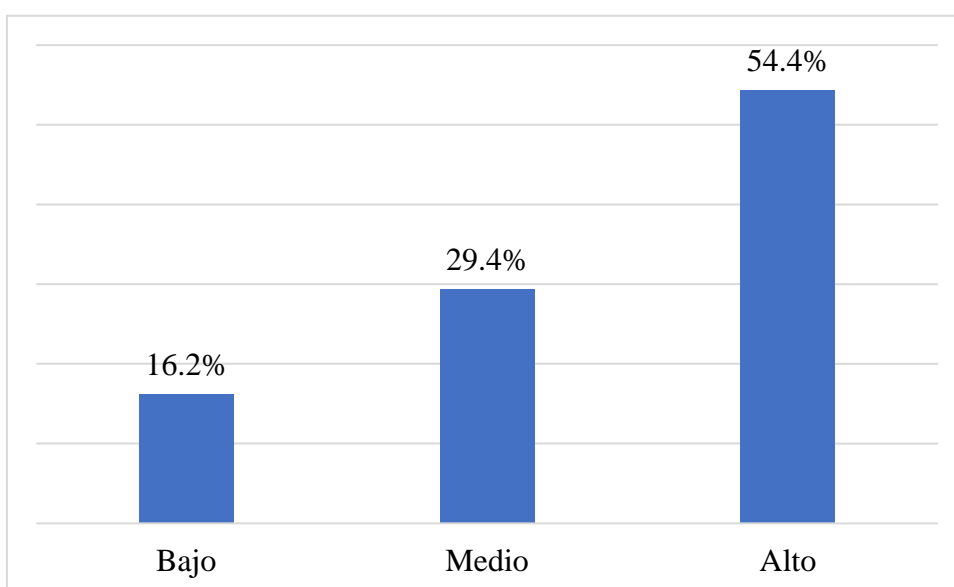


Figura 1. Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes

Se puede apreciar que el 54.4% (37) de los trabajadores administrativos tienen un nivel de estrés laboral alto, seguido de un 29.4% (20) trabajadores que tienen un estrés laboral medio y por último un 16.2% (11) trabajadores que tienen un nivel de estrés bajo.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes

Nivel	Territorio Org.		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo del grupo		Estructura Org.		Clima Org.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	17	25	18	26.5	22	32.4	17	29.4	20	29.4	22	32.4	20	29.4
Medio	28	41.2	27	39.2	23	33.8	27	35.3	24	35.3	19	27.9	23	33.8
Alto	23	33.8	23	33.8	23	33.8	24	35.3	24	35.3	27	39.7	25	36.8
Total	68	100	68	100	68	100	68	100	68	100	68	100	68	100

Se visualiza que la variable estrés laboral tiene un nivel bajo en dimensiones tales como estructura organizacional 39.7% (27) trabajadores, clima organizacional 36.8% (25) trabajadores, seguido de un nivel medio para las dimensiones territorio organizacional 41.2% (28) trabajadores, tecnología 39.2% (27) trabajadores, influencia de líder 33.8% (23) trabajadores, falta de cohesión 35.3% (27) trabajadores y respaldo del grupo 35.3% (24) trabajadores administrativos.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	33.8
Medio	25	36.8
Alto	20	29.4
Total	68	100.0

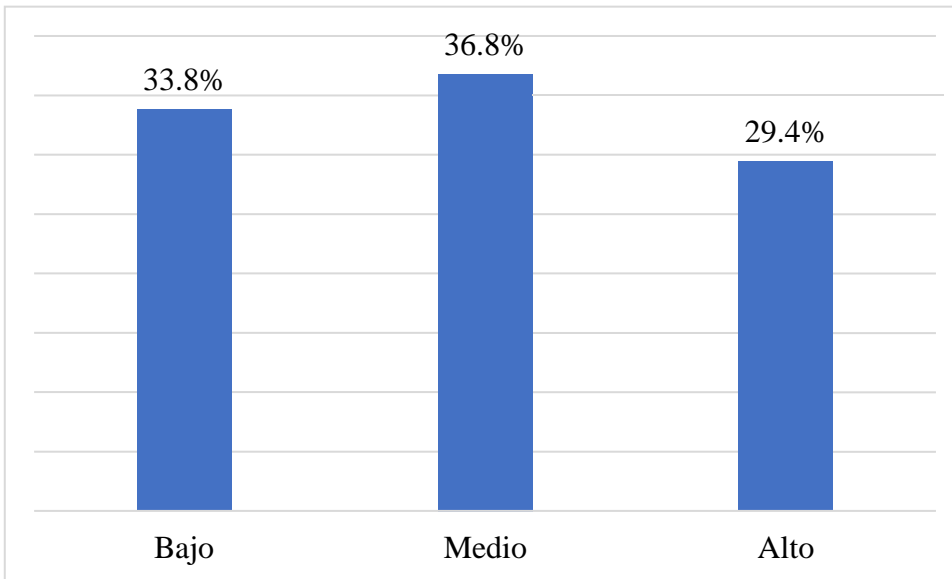


Figura 2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.

En la tabla 3 y figura 2, se obtuvo que el 36.8% (25) de los trabajadores administrativos tienen un nivel de desempeño laboral medio, seguido de un 33.8% (23) trabajadores que tienen un nivel bajo y, por último, un 29.4% (20) trabajadores tienen un nivel alto en función a su desempeño laboral.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes

Nivel	Cumplimiento de las tareas		Trabajo en equipo		Disciplina laboral		Superación personal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	24	35.3	24	35.3	25	36.8	23	33.8
Medio	23	33.8	22	32.4	22	32.4	23	33.8
Alto	21	30.9	22	32.4	21	30.9	22	32.4
Total	68	100	68	100	68	100	68	100

Se tiene que la variable desempeño laboral muestra un desempeño laboral bajo en todas sus dimensiones tales como cumplimiento de las tareas 35.3% (24) trabajadores, trabajo en equipo 35.3% (24) trabajadores, disciplina laboral 36.8% (25) trabajadores y superación personal 33.8% (23) trabajadores administrativos.

Tabla 5

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	1	2	8	11
		% del total	1.5%	2.9%	11.8%	16.2%
	Medio	Recuento	4	12	4	20
		% del total	5.9%	17.6%	5.9%	29.4%
	Alto	Recuento	18	11	8	37
		% del total	26.5%	16.2%	11.8%	54.4%
Total		Recuento	23	25	20	68
		% del total	33.8%	36.8%	29.4%	100.0%

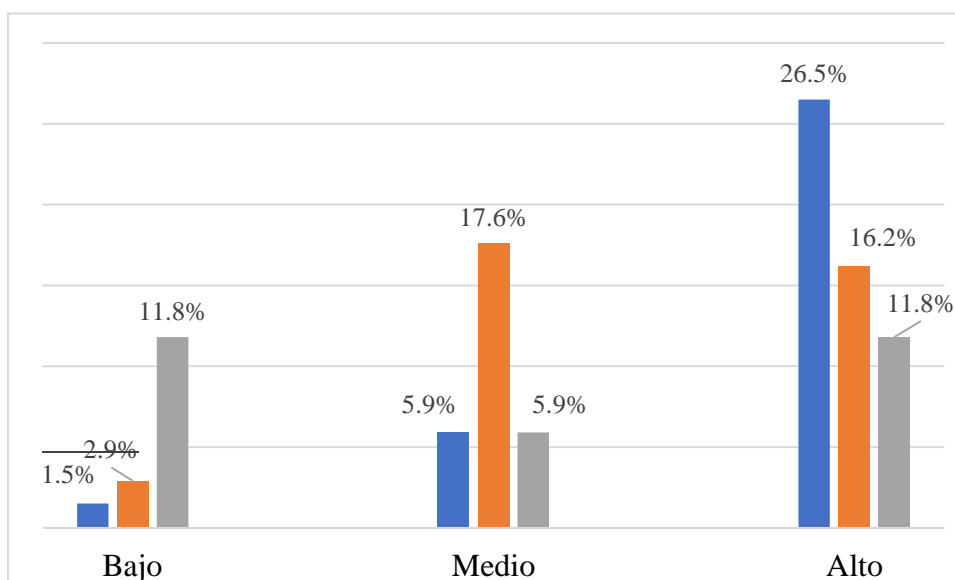


Figura 3. Relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.

A continuación, se muestra en función a los resultados obtenidos un 54.4% (37) de los trabajadores administrativos tienen un estrés laboral alto de los cuales un 26.5% (18) tienen un desempeño laboral, seguido de un estrés laboral medio representado por un 29.4% (20) trabajadores de los cuales un 17.6% (12) trabajadores tienen un desempeño laboral medio y por último se tiene un estrés laboral bajo con un porcentaje de 16.2% (11) trabajadores administrativos, de los cuales un 11.8% (8) trabajadores tienen un desempeño laboral alto en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Regla de decisión para las pruebas de normalidad

Ho: La variable estrés laboral y desempeño laboral, siguen una distribución normal

H1: La variable estrés laboral y desempeño laboral, no siguen una distribución normal

Entonces, donde p sea el nivel de significancia:

- Si p es menor o igual a 0.05, se rechaza la Ho.
- Si p es mayor a 0.05 no se rechaza la Ho.

Tabla 6

Pruebas de normalidad de las variables estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.107	68	0.051	0,926	68	<0,001
Desempeño laboral	0,164	68	<0,001	0,897	68	<0,001

Se exponen los resultados referentes a la evaluación de la normalidad de los datos, realizada para determinar si las estadísticas exhiben una distribución normal. Se llevaron a cabo dos pruebas: el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el test de Shapiro-Wilk.

Debido al tamaño de la muestra, que comprendía 68 trabajadores, se optó por emplear el test de Kolmogorov-Smirnov, dado que este es apropiado para muestras superiores a 50. Respecto al nivel de significancia, se observa que es de 0.051 para la variable Estrés laboral y de 0.001 para la variable Desempeño laboral. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal y son no paramétricos. Por consiguiente, se

procede a utilizar la prueba de Rho de Spearman para establecer las correlaciones entre las variables.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 7

Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-0.875**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	68	68
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0.875**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.017	.
		N	68	68

Basándonos en los datos presentados, se encontró que el coeficiente para la prueba de contraste de hipótesis fue de $r = -0.875$, con una significancia de $p = 0.001$. Por lo tanto, podemos afirmar que hay una correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos.

Esto sugiere la necesidad de implementar políticas que prioricen el bienestar del personal administrativo para ello es fundamental la implementación de programas de manejo del estrés que aborden tanto factores internos (como la carga de trabajo y la comunicación organizacional) como externos (como las políticas de bienestar laboral). Además, es crucial desarrollar un ambiente de trabajo que promueva el equilibrio entre la vida personal y laboral, además de ofrecer formación continua en habilidades de gestión del tiempo y manejo del estrés.

Tabla 8*Relación entre el estrés laboral y el cumplimiento de tareas*

			Estrés Laboral	Cumplimiento de tareas
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-0.790**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	68	68
	Cumplimiento de tareas	Coeficiente de correlación	-0.790**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	68	68

Basándonos en los resultados presentados, se encontró que el coeficiente para la prueba de contrastación de hipótesis fue de $r = -0.790$, con una significancia de $p = 0.001$. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación entre las variables estrés laboral y el cumplimiento de tareas en los trabajadores administrativos.

Es importante fomentar un ambiente laboral que promueva el bienestar, implementando políticas de conciliación entre la vida personal y laboral, así como programas de desarrollo de habilidades que fortalezcan la capacidad de los empleados para gestionar el estrés y mejorar su desempeño en el cumplimiento de tareas. La gestión pública debe adoptar un enfoque integral que incluya la evaluación continua del clima organizacional y la efectividad de estas intervenciones para garantizar un impacto positivo en el rendimiento de los trabajadores administrativos.

Tabla 9*Relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo*

			Estrés Laboral	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,827**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	68	68
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-0,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	.
		N	68	68

En función a los datos, se encontró que el coeficiente para la prueba de contrastación de hipótesis fue de $r = -0.827$, con una significancia de $p = 0.001$. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación entre las variables estrés laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos.

Esto significa que el aumento del estrés laboral conduce a una comunicación menos efectiva, mayor conflictividad y una menor cohesión grupal, factores esenciales para el rendimiento en la gestión pública. Por lo tanto, es crucial abordar esta problemática mediante la implementación de programas de manejo del estrés, el fomento de una comunicación efectiva y el desarrollo de habilidades en trabajo en equipo para mejorar la colaboración y la eficiencia organizacional.

Tabla 10*Relación entre el estrés laboral y la disciplina laboral*

			Estrés Laboral	Disciplina laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,802**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	68	68
	Disciplina laboral	Coeficiente de correlación	-0,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	.
		N	68	68

A continuación, se observó que el coeficiente de contrastación de la hipótesis fue de $r = -0.802$, con una significancia de $p = 0.001$. Por consiguiente, podemos inferir que existe una correlación entre las variables de estrés laboral y la disciplina laboral en los trabajadores administrativos.

Por ello es necesario implementar políticas enfocadas en la reducción del estrés dentro del equipo de trabajo. Esto incluye estrategias como el fortalecimiento de la comunicación interna, la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo y la creación de espacios que fomenten el bienestar emocional. Asimismo, es esencial ofrecer capacitación en técnicas de manejo del estrés y resolución de conflictos, con el fin de mejorar la cohesión y el rendimiento de los equipos de trabajo.

Tabla 11*Relación entre el estrés laboral y la superación personal*

			Estrés Laboral	Superación personal
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-0.845**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	68	68
	Superación personal	Coefficiente de correlación	-0.845**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	68	68

Se observa que el coeficiente de contrastación de la hipótesis fue de $r = -0.845$, con una significancia de $p = 0.001$. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación entre las variables de estrés laboral y la superación personal en los trabajadores administrativos.

Es necesario que las políticas de gestión pública prioricen la creación de un entorno laboral que promueva tanto el bienestar emocional como el desarrollo personal de los empleados. Se deben implementar programas de apoyo que incluyan técnicas de manejo del estrés y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, es fundamental ofrecer oportunidades continuas de formación y desarrollo profesional que permitan a los trabajadores administrativos avanzar en sus metas personales y superar las barreras impuestas por el estrés.

Tabla 12*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.877 ^a	0.769	0.766	13.08562

En la siguiente tabla, se puede observar que el valor de dependencia entre las variables es alto ($R=0.877$), por otro lado, el coeficiente de determinación (R cuadrado = 0.766) indica que la variable estrés laboral explica a la variable desempeño laboral en un 76.6%.

Tabla 13*ANOVA de las variables*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	37632.359	1	37632.359	219.772	<0.001 ^b
	Residuo	11301.406	66	171.233		
	Total	48933.765	67			

En cuanto al ANOVA de las variables se ha obtenido una significancia de 0.001, indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual indica que existe una relación inversa entre estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Tabla 14*Coefficientes de las variables*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	113.942	4..215			27.035	<0.001
Estrés laboral	-0.726	0.049	-0.877		-14.825	<0.001

En cuanto a los coeficientes se observa que hay una constante de 113.942 con el coeficiente -0.726, representándose de la siguiente manera:

$$Y = a + b X$$

$$DL = 113.942 - 0.726 (EL)$$

Mediante esta fórmula, es posible calcular cualquier punto de la regresión para evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos. A través del modelo de ecuaciones estructurales, se puede observar que existe una fuerte correlación entre muchos de los ítems y sus dimensiones y variables.

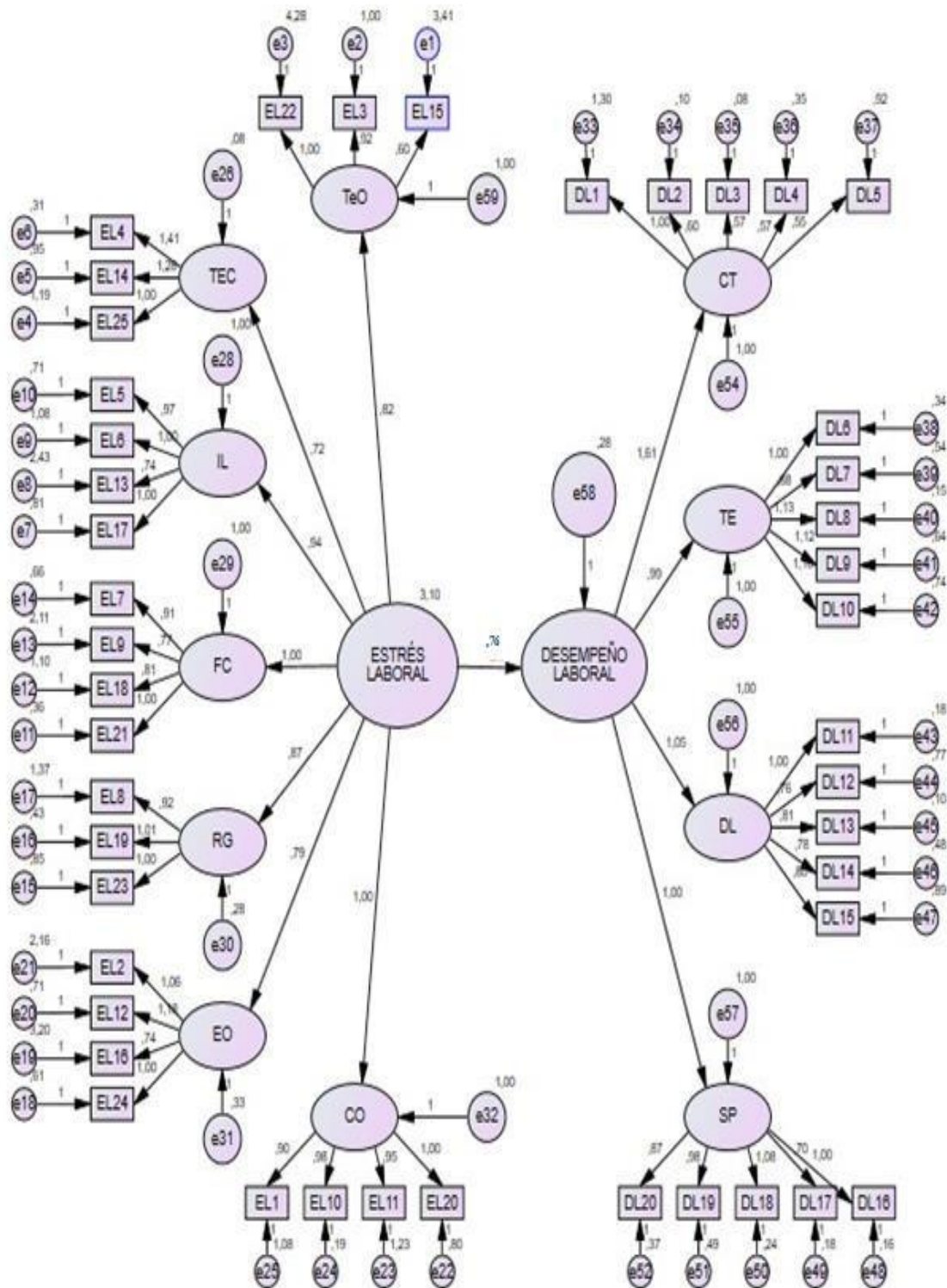


Figura 4. Modelo de ecuaciones estructurales de las variables estrés laboral y desempeño laboral

La influencia de la variable estrés laboral sobre la variable desempeño laboral es del 76%, lo que indica que el estrés laboral explica el 76% de la variabilidad en el desempeño laboral. Este alto porcentaje refleja una relación significativa, sugiriendo que

el estrés laboral tiene un impacto considerable en el desempeño de los empleados. En otras palabras, gran parte de las diferencias en el desempeño laboral entre los individuos puede atribuirse al nivel de estrés que experimentan. Sin embargo, el 24% restante puede estar influenciado por otros factores no contemplados en el modelo

4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Basándose en los hallazgos de la presente investigación, se confirma la hipótesis del investigador que sugiere una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, esto implica que a medida que aumenta el nivel de estrés experimentado por estos trabajadores, tiende a disminuir su capacidad para cumplir con eficacia sus responsabilidades laborales. Esto sugiere que el estrés puede actuar como un obstáculo significativo para el rendimiento óptimo en el trabajo, afectando negativamente la productividad, la calidad del trabajo y posiblemente la satisfacción laboral de los empleados administrativos del hospital. Por lo tanto, gestionar y mitigar el estrés laboral es crucial para mejorar el desempeño y el bienestar general de este grupo de trabajadores.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Lara y Vilca (2023), Vílchez (2022), Balbuena (2020), quienes también encontraron una relación inversa estadísticamente significativa con valores inferiores a 0.05. Sin embargo, difieren en cuanto al nivel de correlación. Por ejemplo, Lara y Vilca (2023), reportó un $r = -0.259$, indicando un nivel de correlación negativa débil, aunque significativa, mientras que en este estudio el $r = -0,875$, reflejando una correlación negativa alta. Además, Vílchez (2022), concluyó que existe una correlación alta entre ambas variables, con un valor de significancia de 0.000 y un $r = -0.925$, valor similar al encontrado en nuestra investigación. Asimismo, Balbuena (2020), encontró un $r = -0.865$, indicando una correlación fuerte entre las variables, en comparación con el Rho de Spearman similar al obtenido en este estudio. En resumen, los tres autores coinciden en que el estrés laboral afecta negativamente el desempeño de los trabajadores, sugiriendo que, a mayor estrés, menor desempeño, aunque en diferentes grados.

Por otro lado, los resultados no coinciden con los de Lema y Reinoso (2020), cuyo estudio mostró una correlación directa entre el estrés laboral y la insatisfacción laboral, concluyendo que a medida que aumenta el estrés laboral, la satisfacción aumenta, lo mismo sucedió con el estudio de Rengifo (2022), que obtuvo un valor de $r = 0.935$, de la

misma manera Mayta (2021), con un coeficiente de correlación de 0.643, Tueros (2021), arrojó un valor de 0.993 y Latorre y Obregón (2020) que obtuvieron un 0.577, aunque en cuanto a la significancia todos los estudios evidenciaron ser significativos.

En cuanto a las estadísticas descriptivas se tuvo coincidencias con el estudio de Velásquez (2022), quien menciona que el 63% de los promotores tienen estrés laboral y en cuanto al desempeño laboral el 57% presenta un desempeño medio, de igual forma se tiene el estudio de Larico y Machaca (2021), quien evidencia que debido al estrés que existe en su ambiente de trabajo, los empleados tienen un rendimiento bajo, por otro lado, se vio que no existe concordancia con el estudio de Díaz (2022), quien en su estudio encontró que, si bien en cuanto al estrés el 58% lo tiene alto, el 92% de los analistas tiene alto rendimiento laboral, lo que no sucede en nuestro estudio en el que solo el 29.4% tienen alto desempeño laboral, de la misma manera se tiene el estudio de Mayta (2021), que en cuanto al estrés se tuvo valores de 68% medio y un 96% de los trabajadores tuvo un desempeño alto, además se tiene el estudio de Tueros (2021), quien de la misma manera encontró en su estudio en el que 64% de los trabajadores tienen un estrés medio, y la mayor parte de ellos tienen un buen desempeño laboral con 62%. Estas discrepancias pueden surgir debido a las variaciones en las muestras utilizadas en cada estudio.

Por su parte, en cuanto a determinar la relación del estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos, se encontró que existe una relación negativa fuerte con un $r=-0.790$, esto es debido a que cuando los empleados experimentan altos niveles de estrés, experimentan dificultades para concentrarse, tomar decisiones acertadas y mantener la motivación necesaria para completar sus tareas. Además, el estrés crónico puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo, errores más frecuentes y una disminución en la productividad general. Por lo tanto, es importante que los empleadores reconozcan y aborden el estrés laboral de manera proactiva, proporcionando apoyo emocional, implementando políticas de bienestar y promoviendo un entorno de trabajo saludable para garantizar que los trabajadores administrativos puedan cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva, esto coincide con el estudio de Lema y Reinoso (2020), quien realizó un trabajo en el que buscó analizar ambas variables teniendo como muestra de estudio a trabajadores profesionales de la salud evidenciando que los trabajadores que tenían áreas más delicadas tenían mayor estrés debido a la sobrecarga laboral y responsabilidad que tenían.

Además, se determinó que existe relación del estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos, en función a ello, cuando los empleados están sometidos a altos niveles de estrés, su capacidad para comunicarse de manera efectiva, colaborar y coordinar tareas dentro del equipo puede disminuir. Además, el estrés puede llevar a la irritabilidad, la falta de concentración y la disminución de la motivación, lo que afecta negativamente la dinámica del equipo y la calidad del trabajo conjunto. Asimismo, el estrés genera conflictos interpersonales y reduce la cohesión del equipo, lo que dificulta aún más la capacidad de trabajar de manera eficiente y alcanzar los objetivos organizacionales. Por lo tanto, es fundamental que las empresas, en este caso el hospital implemente estrategias efectivas para gestionar el estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo colaborativo y saludable para maximizar el desempeño del equipo administrativo, estos resultados coinciden con los de Onofre (2021), quién menciona que gracias al buen trabajo en equipo que se mantiene en el entorno laboral del personal del Hospital de especialidades permite que los trabajadores se sientan con menos carga y abrumación de trabajo lo que les permite tener un mejor desenvolvimiento en su trabajo.

También se encontró que existe relación entre el estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos, lo que significa que el estrés laboral afecta negativamente la capacidad de los empleados para mantener altos niveles de disciplina en su trabajo diario. Cuando los trabajadores se sienten abrumados por las demandas laborales, es posible que tengan dificultades para concentrarse, cumplir con los plazos y mantener la calidad del trabajo. Esto puede resultar en una disminución de la disciplina laboral, lo que a su vez afecta la productividad y la atención brindada a los usuarios por parte de los trabajadores administrativos, estos datos tienen relación con el estudio de Tueros (2021), quién realizó un estudio a los trabajadores administrativos de una empresa constructora en lo que obtuvo que los empleados evidenciaban un mejor rendimiento laboral a medida que se encontraban menos expuestos a niveles de estrés

Finalmente, se encontró la relación del estrés laboral con la superación personal de los trabajadores administrativos, esto es debido a que el estrés laboral en el entorno hospitalario tiene un impacto significativo en la superación personal de los trabajadores administrativos. La naturaleza demandante y a menudo impredecible de su trabajo genera altos niveles de estrés, afectando su bienestar emocional, mental y físico. Sin embargo, la superación personal puede ser impulsada por la capacidad de manejar eficazmente este estrés. Los trabajadores administrativos que desarrollan habilidades de afrontamiento,

establecen límites saludables y encuentran apoyo tanto dentro como fuera del entorno laboral, pueden experimentar un crecimiento personal significativo. Este proceso de superación no solo mejora su capacidad para manejar las tensiones laborales, sino que también fortalece su resiliencia, autoconfianza y habilidades de autorregulación, lo que impacta positivamente en su desempeño laboral y en su calidad de vida en general, estos resultados coinciden con el estudio de Rojas y Arteaga (2022), quien menciona en su estudio que los trabajadores que no tienen la motivación o incentivos necesarios para realizar sus funciones no buscan lograr mejorar ni desarrollar su desempeño, lo que los limita a ser productivos y mejorar en el desenvolvimiento de su trabajo, además que el entorno y la carga laboral son factores que contribuyen a que el trabajador se vea afectado.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Conclusión 1: Se logró determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, obteniéndose una significancia bilateral de 0.001 y un coeficiente de -0.875, lo que demuestra que existe una correlación negativa fuerte, además se obtuvo los niveles en base al estrés laboral teniendo que prevaleció el nivel alto con 54,4% y un nivel medio de 36,8% para el desempeño laboral.

Conclusión 2: Se logró determinar la relación del estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos, lográndose obtener que existe relación negativa alta con un coeficiente de -0.790 y una significancia de 0.001, lo que evidencia que existe una correlación.

Conclusión 3: Se logró determinar la relación del estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos, en lo que se obtuvo que existe una correlación negativa alta con un valor de -0.827 y una significancia de 0.001.

Conclusión 4: Se logró determinar la relación del estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos, obteniéndose una significancia bilateral de 0.001 y un coeficiente de -0.802, lo que demuestra que existe una correlación negativa alta.

Conclusión 5: Se logró determinar la relación del estrés laboral con la superación personal de los trabajadores administrativos, lográndose obtener que existe relación negativa fuerte con un coeficiente de -0.845 y una significancia de 0.001, lo que evidencia que existe una correlación.

5.2 RECOMENDACIONES

Recomendación 1: Se recomienda aplicar iniciativas de bienestar emocional, capacitación en estrategias para gestionar el estrés, promover un entorno de trabajo favorable y políticas que respalden un equilibrio adecuado entre la vida profesional y personal. Además, se sugiere que las organizaciones proporcionen apoyo y recursos adecuados a sus empleados para ayudarlos a manejar el estrés y mejorar su desempeño laboral.

Recomendación 2: Es recomendable implementar medidas específicas para gestionar y reducir el estrés laboral entre los trabajadores administrativos, ya que se ha establecido una clara correlación entre niveles elevados de estrés y una disminución en el cumplimiento de tareas. Esto podría incluir fomentar la comunicación abierta y la colaboración entre colegas. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas del nivel de estrés y su impacto en el desempeño laboral, con el fin de ajustar las intervenciones y garantizar un ambiente de trabajo más saludable y productivo para todos los empleados administrativos.

Recomendación 3: Se recomienda implementar iniciativas que promuevan la cooperación y la solidaridad entre los integrantes del grupo laboral. Asimismo, resulta crucial que los líderes y supervisores estén atentos a las manifestaciones de estrés entre el personal y proporcionen el respaldo requerido para aliviarlo, dado que un equipo con menos niveles de estrés tiende a ser más eficiente y unido.

Recomendación 4: Es importante fomentar un ambiente laboral que incentive el balance entre las responsabilidades laborales y personales, junto con respaldar y fomentar una comunicación franca entre el personal y la gerencia. Estas medidas pueden contribuir a potenciar tanto el bienestar mental como el rendimiento laboral de los empleados administrativos del hospital.

Recomendación 5: Se recomienda implementar estrategias de manejo del estrés y programas de apoyo psicológico para promover el crecimiento personal y el bienestar de los empleados en entornos laborales de alta exigencia como el sector sanitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, H. (2023). El trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 11(6).
- Aguilar, J. (2023). Factores asociados al desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari. *Horizonte Médico (Lima)*, 24(2). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n2.03>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluacion de 360*. Ediciones Granica S.A.
- Andrade, L., Facio, S., y Quiroz, A. (2019). Actitud, hábitos de estudio y rendimiento académico. *Enfermería universitaria*, 15(4), 342-351. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.4.533>
- Andrade, W., Martínez, J., Noguera, L., y Aguilar, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Balbuena, V. (2020). *Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63149>
- Barbosa, D. (2019). Estrategia organizacional: Una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153-161.
- Barrera, M. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Carpio, R. (2021). *Fases del estrés*. <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2002/05/30/fases-estres-6751.html>
- Chacín, B., Corzo, G., y Rojas, L. (2022). Estrés Organizacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria Cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289.
- Colás, P., y Hernández, M. (2021). Las competencias. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 17-25.
- Condezo, M. (2021). Efectividad de intervención en el sector salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstractypid=S0864-03192021000200016ylnng=esynrm=isoytlnng=es

- Dávila, R., Corzo, E., Quispe, J., y Diaz, D. Z. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(1), 576-583.
- Delgado, Z., y Valenzuela, C. A. (2023). Estructura Organizacional de una empresa. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 5*(4), 73-83. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0208>
- Diaconu, L., y Iacob, L. M. (2017). Rendimiento laboral y orientación a las metas. *Culture and Education, Cultura y Educación, 29*(4), 728-761.
- Díaz, D. (2022). *Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima* [Tesis Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12484>
- El Peruano. (2023, septiembre 18). *Estudio demuestra que el estrés laboral afecta más a los jóvenes: Conozca aquí las claves para aliviarlo*. <https://elperuano.pe/noticia/223280-estudio-demuestra-que-el-estres-laboral-afecta-mas-a-los-jovenes-conozca-aqui-las-claves-para-aliviarlo>
- Escudero, L., y Velasco, E. (2018). La responsabilidad como valor esencial durante el desarrollo laboral. *Cultura Educación Sociedad, 9*(3), Article 3. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.58>
- Espinoza, A., Pernas, I., y González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas, 18*(3), 697-717.
- Fernández, S. R. (2021). Metas de logro, estrategias de regulación de rendimiento. *Revista de Investigación Educativa, 29*(2), 467-486.
- Galeano, P. (2023). *Teorías del Desempeño Laboral | Buk Colombia*. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- García, W., y Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión, 51*, 54-74.
- Gómez, R. (2023). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia, XIII*(2), 25-37.
- González, W. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en hospitales públicos. *Pensamiento yamp; Gestión, 51*, 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Guzmán, M. (2023). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura, 12*, 71-78.

- Hernández, S., y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huilla, J. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Ibarra, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 64, Article 64. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Lamm, K. (2020). Scale Development and Validation: Methodology and Recommendations. *Journal of International Agricultural and Extension Education*, 27, 24-35. <https://doi.org/10.5191/jiaee.2020.27224>
- Lara, M., y Vilca, M. (2023). *Asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank Lima, 2022* [Tesis Maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13604>
- Larico, E., y Machaca, D. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 179.
- Latorre, S., y Obregón, E. (2020). “*La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2019*” [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28664>
- Lema, N., y Reinoso, M. (2020). *Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778125014>
- Llatas, O. Y. de la C. (2023). El impacto del liderazgo en las empresas: Una revisión de la literatura 2018 – 2022. *Revista Científica Disciplinarias*, 2(3), Article 3.
- Martínez, E. (2022). *Modelos de estrés laboral: Funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones.* 12(24).
- Mayta, N. (2021). *El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena – Chancay, año 2020.* <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5090>
- Medina, K. (2023). Jerarquía en el personal administrativo. *Prohominum*, 5(4), 79-88. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0208>

- Olivera, Y., y Leyva, L. (2021). Clima organizacional. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- 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* [masterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022, junio 22). *OIT: Aumento de la productividad laboral es un imperativo para una América Latina que busca más y mejores empleos*. <https://www.ilo.org/es/resource/news/oit-aumento-de-la-productividad-laboral-es-un-imperativo-para-una-america>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, septiembre 28). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Paiva, L. (2022). Estrés laboral en colaboradores de una municipalidad en la región Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89513>
- Palma. (s. f.). *Disciplina en el trabajo: Importancia y cómo adquirirla*. Guía profesional de Indeed. Recuperado 2 de septiembre de 2024, de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/disciplina-trabajo-como-obtenerla>
- Palmar, R., y Valero, J. (2019). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
- Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de salud: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pérez, P. (2023). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Rengifo, E. (2022). Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud-Ucayali. *Universidad Nacional de Ucayali*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5228>

- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rodríguez, J. (2020). *Trabajador y espacio del trabajo contemporáneo*.
- Rojas, J., y Arteaga, M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Rondón, M. (2019). Salud mental: Un problema de salud pública en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 23(4), 237-238.
- Saavedra, C. (2023). *Eustrés y Distrés: Revisión Sistemática de la Literatura*. Universidad Camilo José Cela. file:///C:/Users/aseso/Downloads/Dialnet-EustresYDistres-9338795.pdf
- Sánchez. (s. f.). La cohesión y la coherencia en el artículo científico. *Comunicar. Escuela de Autores*. Recuperado 2 de septiembre de 2024, de <https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/la-cohesion-y-la-coherencia-en-el-articulo-cientifico/>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1era Edición). <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Sandoval, A. (2023, abril 11). *Estrés Positivo*. <https://universidadisep.com/mx/psicologia-clinica/estres-positivo/>
- Tamayo, G., y Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: Un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector salud. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), Article 2-1. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Tenorio, J. (s. f.). *Factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral*.
- Torrelles, C., y Coiduras, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344.
- Tueros, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora TyT Arquitectos SAC*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>
- Valdez, Y., Marentes, R., Correa, S., y Hernández, R. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(65), 248-270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>

- Valenzuela, S., Ferrada, A., Vega, V., y Figueroa, A. (2020). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en personal de salud. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019—2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M., Ribeiro, R., y Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Vílchez, L. (2022). Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de un Hospital II-1, distrito Florencia de Mora, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109994>
- Villa, M. (2021). El impacto de las tecnologías digitales sobre la formación del trabajo. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.12795/e-RIPS.2021.i01.18>
- Vizoso, C., y Arias, O. (2016). Estresores académicos percibidos por estudiantes universitarios y su relación con el burnout y el rendimiento académico. *Anuario de Psicología / The UB Journal of Psychology*, 46(2), 90-97. <https://doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.07.006>

Matriz de Consistencia (CORRELACIONAL)

“Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación del estrés laboral con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>b. Determinar la relación del estrés laboral con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>c. Determinar la relación del estrés laboral con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>d. Determinar la relación del estrés laboral con la superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. El estrés laboral tiene relación directa con el cumplimiento de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>b. El estrés laboral tiene relación directa con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>c. El estrés laboral tiene relación directa con la disciplina laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p> <p>d. El estrés laboral tiene relación directa con la superación personal de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE X: ESTRÉS LABORAL X1: Territorio organizacional X2: Tecnología X3: Influencia del líder X4: Falta de cohesión X5: Respaldo del grupo X6: Estructura organizacional X7: Clima organizacional</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Y: Desempeño Laboral Y1: Cumplimiento de las tareas. Y2: Trabajo en equipo Y3: Disciplina laboral Y4: Superación personal</p>	<p>1. Tipo de investigación Básica</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo Correlacional</p> <p>3. Diseño de investigación No experimental</p> <p>4. Población 83 trabajadores administrativos</p> <p>5. Muestra 68 trabajadores administrativos</p> <p>6. Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>7. Instrumentos de recolección de datos Cuestionario Estrés (OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson) Desempeño (Martha Ales, 2005)</p>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

(OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson)

Objetivo: Estimado colaborador(a), el presente cuestionario tiene por objetivo recolectar información referente al desempeño laboral que existe en la institución que usted labora.

Edad: _____

Sexo: Masculino () b. Femenino ()

En las siguientes páginas se presentan 30 afirmaciones descriptivas.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando con un aspa la categoría correspondiente.

Nunca (1),

Ocasionalmente (2),

Algunas veces (3),

Frecuentemente (4) y

Siempre (5)

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
TERRITORIO ORGANIZACIONAL						
1	Me siento estresado/a cuando no tengo control sobre las actividades en mi área de trabajo.					
2	La falta de un espacio privado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes me genera estrés.					
3	Trabajar con miembros de otras áreas del hospital me causa estrés.					
TECNOLOGÍA						
4	El equipo limitado para realizar mi trabajo me provoca estrés.					
5	La falta de conocimiento técnico para desempeñarme adecuadamente en el Hospital Regional Docente Las Mercedes me genera estrés.					
6	El no contar con la tecnología adecuada en el Hospital Regional Docente Las Mercedes para brindar un trabajo de calidad me causa estrés					
INFLUENCIA DEL LÍDER						
7	Me siento estresado/a cuando mi supervisor no me apoya frente a los jefes.					
8	La falta de respeto por parte de mi supervisor me causa estrés.					
9	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa					
10	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés					
FALTA DE COHESIÓN						
11	Me siento estresado/a cuando no formo parte de un equipo de trabajo colaborativo.					
12	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la entidad me causa estrés					

13	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa					
14	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés					
RESPALDO DEL GRUPO						
15	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés					
16	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo por parte de los jefes me causa estrés					
17	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
18	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa					
19	El que las personas que están a mi nivel dentro de la entidad tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					
20	El que se maneje mucho trámite dentro del Hospital Regional Docente Las Mercedes me estresa					
21	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están bajo mi cargo, me causa estrés					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
22	Me genera estrés no comprender las metas y objetivos del Hospital Regional Docente Las Mercedes.					
23	El que la forma en que trabaja el Hospital Regional Docente Las Mercedes no sea clara me estresa					
24	El que las políticas generales dadas por la gerencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes limiten mi buen desempeño me estresa					
25	El que el Hospital Regional Docente Las Mercedes carezca de dirección y objetivos me causa estrés					

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Martha Ales, 2005)

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando con un aspa la categoría correspondiente.

Totalmente en Desacuerdo –TD- (1),

En desacuerdo –D- (2),

Indiferente –I- (3),

De acuerdo –A- (4), y

Totalmente de acuerdo –TA-(5),

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS						
1	Realiza usted atajos para realizar las tareas encomendadas					
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus superiores					
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas					
4	Assume y practica los valores dados en la institución para lograr los objetivos					
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de los objetivos					
TRABAJO EN EQUIPO						
6	Siente usted que logro tener mejoras en la ejecución de sus tareas					
7	El trabajo en equipo mejora mis resultados laborales					
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras del Hospital Las Mercedes					
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la sociedad					
10	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo					
DISCIPLINA LABORAL						
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas establecido					
12	Gestiono adecuadamente mi información y mi tiempo de trabajo.					
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza					
14	Cree usted que el área donde labora cumple con las labores trazadas para la sociedad					
15	Cree usted que el trabajo conjunto ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad					
SUPERACIÓN PERSONAL						
16	Su formación profesional ayuda en su desempeño y bienestar del área administrativa					
17	Propongo mejoras en mi área de trabajo basadas en mis conocimientos.					
18	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones					
19	Realiza usted constantes cursos, capacitaciones, diplomados, etc.					
20	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros					

Anexo 02: Confiabilidad del instrumento

Alpha de Cronbach del cuestionario Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	25

Se realizó una prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach al cuestionario diseñado para medir el estrés laboral. Los resultados arrojaron un valor de 0,979, lo cual indica un alto nivel de consistencia interna entre los 25 ítems evaluados. Este coeficiente refleja que las preguntas del cuestionario están altamente correlacionadas entre sí, lo que sugiere que el instrumento es fiable para medir de manera coherente el constructo de estrés laboral en la población estudiada. Un valor de Alpha de Cronbach cercano a 1, como el obtenido, generalmente se considera excelente, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos a partir de este cuestionario.

Alpha de Cronbach del cuestionario Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	20

Asimismo, se llevó a cabo la prueba de confiabilidad para el cuestionario de desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,972 sobre los 20 ítems que lo conforman. Este resultado refleja una excelente consistencia interna del instrumento, indicando que los ítems presentan una alta correlación entre sí. Un valor tan elevado sugiere que el cuestionario es altamente fiable para medir de manera consistente las dimensiones del desempeño laboral en la muestra analizada.

Anexo 03

Validación del Instrumento

Chiclayo, 24 mayo 2023

Señor(a): Anaya Morales, Willy Rolando

Presente. - Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna. El instrumento tiene como objetivo medir la variable **estrés laboral**, por lo que, con la finalidad de

determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente, Lucero Jakelinne Rafael Torres

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN
DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Anaya Morales, Willy Rolando
- 1.2. Grado Académico: Magister en Economía
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.5. Cargo que desempeña: Profesor Principal
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionarios
- 1.7. Autor del instrumento: OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en gestión y Políticas Públicas

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
-------------------------------	-----------	----------	------	---------	-------	-----------

1

INSTRUMENTO	Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						X



Mag. Econ. Willy Rolando Anaya Morales

Profesor Principal UNPRG

Validación del Instrumento

Chiclayo, 24 mayo 2023

Señor(a): Anaya Morales, Willy Rolando

Presente. - Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna. El instrumento

tiene como objetivo medir la variable **Desempeño Laboral**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente, Lucero Jakelinne Rafael Torres

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN
DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Anaya Morales, Willy Rolando
- 1.2. Grado Académico: Magister en Economía
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.5. Cargo que desempeña: Profesor Principal
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionarios
- 1.7. Autor del instrumento: Martha Ales, 2005
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en gestión y Políticas Públicas

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5

1

1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						X



Mag. Econ. Willy Rolando Anaya Morales

Profesor Principal UNPRG

Validación del Instrumento

Chiclayo, 04 abril 2023

Señor(a): Mondragón Herrera, Autor

Presente. - Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna. El instrumento tiene como objetivo medir la variable **estrés laboral**, por lo que, con la finalidad de

determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente, Lucero Jakelinne Rafael Torres

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

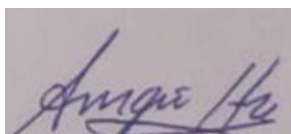
- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mondragón Herrera, Autor
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión y Docencia
- 1.3 Profesión: Docente
- 1.4. Institución donde labora: Colegio 10003
- 1.5. Cargo que desempeña: Director
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionarios
- 1.7. Autor del instrumento: OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en gestión y Políticas Públicas

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

1

INSTRUMENTO	Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						X



Mag. Autor Mondragón Herrera
Director

Validación del Instrumento

Chiclayo, 04 abril 2023

Señor(a): Mondragón Herrera, Autor

Presente. - Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna. El instrumento

tiene como objetivo medir la variable **Desempeño Laboral**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente, Lucero Jakelinne Rafael Torres

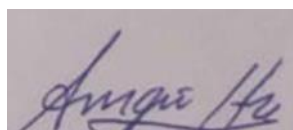
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mondragón Herrera, Autor
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión y Docencia
- 1.3 Profesión: Docente
- 1.4. Institución donde labora: Colegio 10003
- 1.5. Cargo que desempeña: Director
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionarios
- 1.7. Autor del instrumento: Martha Ales, 2005
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en gestión y Políticas Públicas

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						X



Mag. Autor Mondragón Herrera

Director

Anexo 03: Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo

